



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten



INFORMATIEKAART

Gemeentelijke escalatiemodellen bij vastlopende jeugdcasuïstiek

'Help, mijn kind krijgt geen jeugdhulp!'

Deze informatiekaart gaat over maatregelen die gemeenten kunnen nemen bij vastlopende casuïstiek. Vooral kinderen met complexe zorgvragen en behoeften lopen nu soms vast in hun zoektocht naar ondersteuning. Deze kinderen en ouders hebben hulp nodig uit verschillende domeinen en hebben met veel instanties te maken. Deze informatiekaart geeft voorbeelden van escalatiemodellen en de samenwerkingsafspraken die gemeenten daarbij maken.

De nieuwe Jeugdwet kwam een einde maken aan alle versnippering en ouders de regie geven. Lukt dat al voldoende? Werken ouders, onderwijs, jeugdgezondheidszorg, jeugdhulp en instanties voldoende samen om het kind heen? Waaraan hebben kinderen en hun ouders behoefte?

En wat kunnen gemeenten samen met jeugdigen en ouders doen om een oplossing te forceren?

In deze informatiekaart vindt u voorbeelden van hoe gemeenten omgaan met casussen waarin hulp niet goed op gang komt. De kaart biedt voorbeelden van complexe casussen: iedere situatie is uniek. Betrokken partijen moeten altijd samen bekijken wat het beste past in individuele situaties. Deze kaart heeft als vertrekpunt dat algemene cliëntondersteuning beschikbaar is en dat expertise aanwezig is. Basisinformatie over de toegang leest u in de informatiekaart 'Zeven vuistregels voor expertise in de toegang' (zie laatste pagina).

Deze informatiekaart geeft voorbeelden van escalatiemodellen en de samenwerkingsafspraken die gemeenten daarbij maken. Het gaat hier niet persé om situaties waar de veiligheid van het kind in het geding is, in dat geval is de ondersteuning van Veilig Thuis relevant. Het gaat in deze informatiekaart om kinderen die zorg nodig hebben, maar bij wie het om verschillende redenen niet lukt om dat op tijd te realiseren. De VNG deed hiernaar onder gemeenten een uitvraag en beschrijft in deze informatiekaart een aantal lokale voorbeelden. Deze vindt u onderaan deze informatiekaart.

Waar moet een aanspreekpunt voldoen?

Voor kinderen en ouders is het belangrijk om een aanspreekpunt te hebben in de gemeente. Vanuit cliëntperspectief worden steeds deze aspecten genoemd waaraan een aanspreekpunt moet voldoen:

- Kinderen en ouders willen een aanspreekpunt en niet steeds hetzelfde verhaal hoeven doen.
- Kinderen en ouders willen directe toegang tot een aanspreekpunt met voldoende bevoegdheden om een doorbraak te forceren, als zij er niet uitkomen. De meeste doorbraakteams zijn alleen voor professionals toegankelijk.
- Kinderen en ouders willen dat hun verhaal gehoord wordt, zij zijn ervaringsdeskundig.
- Kinderen en ouders willen op meer domeinen coördinatie: zij hebben onderwijs, zorg én (soms); financiële ondersteuning nodig. Juist die integrale aanpak kan een meerwaarde opleveren.
- Onvoorwaardelijk mét gezinnen in gesprek blijven.

Wat zijn kenmerken van een 'lokale doorzetter' van het aanspreekpunt?

- Mandaat om benodigde hulp c.q. expertise in te zetten (zowel aan voorkant als bij noodzaak tot specialistische hulp (inclusief budget)
- Gezaghebbend persoon met overwicht
- Kennis van zorginhoudelijk netwerk (jeugdgezondheidszorg, onderwijs, jeugdpsychiatrie, jeugd-verstandelijk beperkt , en jeugdbescherming op hoofdlijnen bekend
- Kennis van de Jeugdwet en toegang tot juridische kennis (Awb)
- Ervaring met complexe casuïstiek, casemanagement
- Netwerker om de juiste partijen aan tafel te krijgen
- In staat tot onafhankelijke oordeelsvorming in geval van tegengestelde belangen
- Stelt in samenspraak met kind en ouders vast wat de best passende zorg en behandeling voor het kind is, kan bepalen welke zorgaanbieder die zorg moet leveren (al dan niet in samenwerking met andere organisaties), en ziet toe op uitvoering daarvan.

Communiceer over het aanspreekpunt!

De vormgeving van het aanspreekpunt kan in overleg met lokale organisaties van inwoners, cliënten en ouders gestalte krijgen. Als een vorm is gekozen en geïnstalleerd, is het uiteraard van belang dat er duidelijk wordt gecommuniceerd over dit aanspreekpunt naar burgers, cliëntondersteuners, cliënten- en ouderorganisatie toe. Via kanalen die voor jeugdigen en ouders toegankelijk zijn. Mond tot mond reclame is hierbij ook belangrijk.

Daarnaast is het belangrijk om te communiceren over de rol van de gemeenteraad en college als aanspreekpunt voor inwoners, lokale ombudsmanfuncties en reguliere bezwaar- en klachtenprocedures. Het is echter wenselijk dat het niet tot bezwaren en klachten hoeft te komen, maar dat professionals en cliënten vroegtijdig kunnen opschalen om verergering van de problematiek te voorkomen.

Voorbeelden van veel voorkomende problematiek

Soms gaat het om kinderen met ernstige problemen waarbij de aansluiting naar een vervolgbehandeling of terugkeer naar de thuissituatie onvoldoende snel kan worden ingeregeld. Na een intramurale behandeling volgt een nazorgtraject waarbij de "latende" instelling zich niet altijd verantwoordelijk (kan) voelen en ouders niet weten wie de vervolghulp moet organiseren.

Kinderen met een eetstoornis die na een ziekenhuisopname een half jaar moeten wachten op zorg.

Kinderen met depressieve klachten die onvoldoende gesignaleerd worden. Bij hun wordt de ernst onderschat en ze blijven te langdurig ambulant in behandeling.

Waar gaat het om? Voorbeelden van vastlopende casussen:

Mijn zoon kon 7 weken geleden al starten bij organisatie A voor dagbehandeling en onderwijs. Hij is een thuiszitter vanaf december 2014 en de gemeente wil hem er niet heen sturen omdat ze geen contract hebben met organisatie A. Dus mijn zoon moet nu op organisatie B wachten waar over 3 maanden pas een plek is. Mijn zoon heeft een depressie en heeft echt zeer snel hulp nodig.

Meisje wordt steeds depressiever, heeft suïcidale gedachten en begint zichzelf te snijden. Moeder is ten einde raad. De balans in het gezin is uitermate kwetsbaar.

Een alleenstaande werkende moeder met vier kinderen kan haar zoon niet begeleiden naar een speciale onderwijsvoorziening buiten de stad. De stadsregio wil het openbaar vervoer betalen, maar het jongetje is zeven jaar en kan niet zelfstandig reizen met het openbaar vervoer.

Een autistische jongen zit langdurig thuis en kan niet naar school wegens tics en concentratieproblemen die veroorzaakt zijn door slapeloosheid. Hij kan echter niet geplaatst worden in een slaapkliniek voor zijn slapeloosheid aangezien zijn klachten niet alleen somatisch zijn.

Vader uit een gezin is met rechterlijke machtiging opgenomen in GGZ-instelling. Er is een veiligheidsrisico voor moeder en kinderen als vader met verlof is. De professional krijgt geen informatie van de GGZ-instelling over het verlof van de vader. Hoe te zorgen dat de veiligheid niet in het gedrang komt?

Een thuisloos gezin met vier kinderen woont in bij moeder aan moederszijde, maar staat ingeschreven bij een kennis die een koopwoning heeft. De uitkering van het gezin dreigt stopgezet te worden. In verband met de verkoop van de woning mag het gezin hier niet langer ingeschreven staan. Het gezin staat ook op de zwarte lijst van de woningcorporaties. Professionals willen het gezin ondersteunen, maar lopen hierin vast.

Een dakloze jongere verblijft bij een vriend, waar hij zich niet kan inschrijven. Om een uitkering en budgetbeheer te regelen, is er echter wel een inschrijfadres nodig.

Een zwanger tienermeisje zonder vaste woon- verblijfplaats heeft geen binding met de plaats waar zij verblijft. Hierdoor lukt het de professional niet om deze jongere in een opvangvoorziening te plaatsen.

Een 'gouden oude': Integrale vroeghulp (voor kinderen van 0 tot 7)

Al ruim twintig jaar bestaat in Nederland de Integrale Vroeghulp, bijvoorbeeld de aanpak Goudvis in Gouda: <https://integralevroeghulp.pleio.nl/blog/view/45805302/integrale-vroeghulp-in-midden-holland-goudvis>

Bij IVH speelt de casemanager een centrale rol. Hij of zij komt bij ouders thuis en verzamelt zoveel mogelijk informatie over kind en gezin. Er is meestal ook een (kinder-)arts, een gedragswetenschapper en een maatschappelijk werker. Het team maakt altijd samen met de ouders een plan en kent de sociale kaart. Integrale vroeghulp is een samenwerkingsverband en beschikbaar in alle 42 jeugdregio's. Integrale vroeghulp is onafhankelijk van zorgaanbieders.

Integrale vroeghulp is in transitie en jeugdregio's met vragen over integrale vroeghulp en hoe zij IVH binnen de nieuwe inrichting van de jeugdhulp het beste inzetten, kunnen ondersteuning vragen aan de VNG, aan Susan Osterop. Susan.Osterop@VNG.nl

Op de website www.integralevroeghulp.nl kunnen ouders het team in hun buurt rechtstreeks benaderen.

Helmond: Trajectregisseurs

Gemeente Helmond heeft drie trajectregisseurs in dienst genomen, die het mandaat hebben om vastgelopen casuïstiek vlot te trekken. De aandachtsvelden hierbij zijn: nazorg ex-gedetineerden, dak- en thuislozen, woonoverlast en jeugd en jongeren. De casuïstiek komt binnen via diverse kanalen: via woningstichtingen, via jeugd- en gezinswerkers, via cliënten(organisaties) of via de sociale wijkteams.

Meestal wordt een ronde tafel overleg georganiseerd met alle betrokken partijen om te kijken wat nodig is om de casus weer vlot te trekken. Hierna bespreekt men de diverse mogelijkheden met de cliënt en zijn eventuele cliëntondersteuner. Zo nodig kan bestuurlijk worden opgeschaald. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Ans van de Kerkhof (a.van.de.kerkhof@helmond.nl)

Utrechtse aanpak

De gemeente Utrecht heeft een speciaal mailadres geopend voor vastlopende casuïstiek van uiteenlopende soort (knel-puntenzorg@utrecht.nl). Dit emailadres is er speciaal voor alle betrokken partijen binnen de jeugdhulp: van woningcorporaties tot politie, van jeugdhulpaanbieders tot cliënt(ondersteuners).

Bij iedere casus die binnenkomt volgt zoveel mogelijk een maatwerkoplossing. Hierbij wordt géén vaste procedure gevolgd. Er is één senior adviseur die benodigde acties uitzet en voortgang bewaakt, met korte lijnen naar het bestuur. Bij de casuïstiek die binnen komt ziet men vaak dat er veel partijen betrokken zijn, zowel uit de zorg als uit andere sectoren (zoals woningcorporaties, Werk en Inkomen, Politie, Onderwijs e.a.).

Oplossingen worden gezocht in samenwerking met deze partijen, en bij inhoudelijke vraagstukken met inhoudelijk professionals. Vaak lukt het om de situatie binnen de bestaande wet- en regelgeving en/of samenwerkingsafspraken op te lossen. In gevallen waar dit niet lukt, zoekt men pragmatische oplossingen. Tegelijkertijd (maar in een ander tempo) wordt besproken of de bestaande werkafspraken nog passend zijn of aanpassing behoeven.

Hillegom, Lisse en Teylingen: Platform casuïstiek en 'ontschotter'

Recent hebben gemeenten Hillegom, Lisse en Teylingen een Ontschotter Sociaal Domein aangenomen. Met een ontschottingsprogramma is door de ontschotter een Platform casuïstiek ingericht waar complexe, vastgelopen problematiek wordt gemeld, opgepakt en opgelost. In eerste instantie aanspreekpunt voor professionals, maar ook cliënten kunnen zich melden.

De ontschotter werkt met doorzettingsmacht en budget. Daarnaast zijn de vertrouwenspersoon en een (aan te stellen) ombudsman een opschalingsmogelijkheid voor ouders. De ontschotter rapporteert zijn bevindingen aan een Transformatietafel, waar bestuurders en directeuren aanschuiven. Deze aanjaagfunctie is nadrukkelijk tijdelijk van aard, om zo een beweging te maken binnen cultuur, systemen en wet- en regelgeving. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met: Wenda Tijssen (w.tijssen@teylingen.nl)

Gronings Model: 3-D managers

In de regio Groningen is per gemeente (of sub-regio) iemand benoemd die casuïstiek kan doorzetten en/of bestuurlijk kan opschalen. Deze '3-D managers' (Wmo, Participatiewet en Jeugdhulp) spelen een belangrijke rol in het sturen op de gemeentelijke uitvoering van de jeugdhulp. Zij vormen daarbij de schakel tussen de regionale inkooporganisatie en de klankbordgroep van contractpartners/ jeugdhulpaanbieders, gemeentesecretarissen en beleidsambtenaren jeugd. De casuïstiek komt bij de 3D managers binnen via diverse kanalen, zoals via cliënten(organisaties), gemeenteraad, jeugdhulpaanbieders en via de regionale expertpool.

Deze laatste expertpool is belegd bij de inkooporganisatie en bestaat uit experts vanuit de jeugdhulpaanbieders en de gedragswetenschappers van de toegang. Medewerkers van de expertpool kunnen benaderd worden bij specifieke vragen rondom opvoeding en ontwikkeling, maar vooral ook bij complexe casuïstiek. Als er behoefte is aan advies over inzet van jeugdhulp of ondersteuning bij het beoordelen van veiligheidsrisico's, kan de expertpool ook benaderd worden.

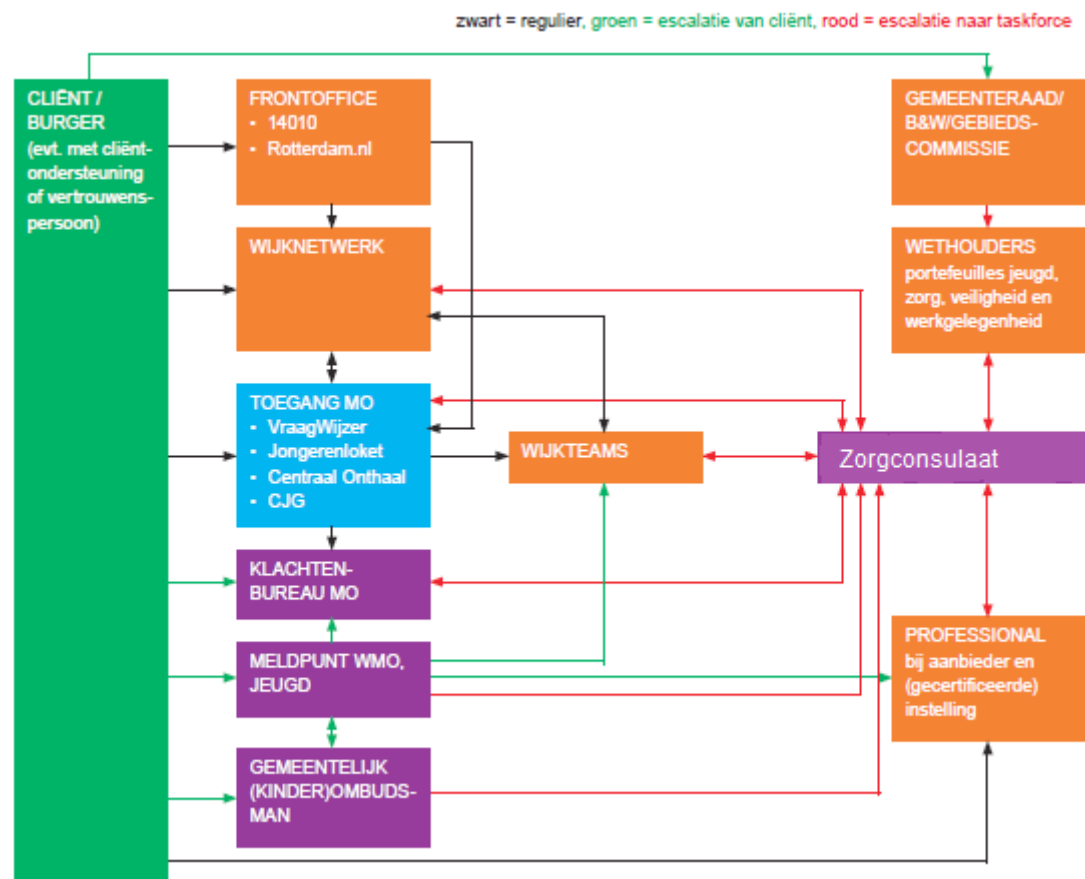
De expertpool is te raadplegen door de professionals van de basis en de flexibele / intensieve ondersteuning. De leden van de expertpool adviseren over de inzet van intensieve ondersteuning en het leveren van specialistisch casemanagement. Soms is het gewenst dat leden van de expertpool in gesprek gaan met de aanvrager. Zij sluiten zonodig aan op een multidisciplinair overleg, of geven advies over de inzet van flexibele / intensieve ondersteuning. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Grietje Kalfsbeek, Grietje.kalfsbeek@groningen.nl

Zorgconsulaat Rotterdam

Gemeente Rotterdam kent een zorgconsul(aat). Het zorgconsulaat is een laagdrempelige voorziening voor de professionals en inwoners van Rotterdam. Oppericht om professionals en inwoners te ondersteunen bij complexe en/of vastgelopen casussen. Doel van het zorgconsulaat is om te zorgen dat ondersteuning en hulpverlening aan Rotterdammers niet stagneert. In de praktijk zijn het vooral professionals die (na de nodige inzet), niet door de bestaande structuren komen en (na overleg met de (wijkteamleider) een beroep doen op het zorgconsulaat. Het zorgconsulaat neemt casuïstiek dan niet over, maar kijkt samen met de professional wat er nodig is om de stagnatie in het zorgproces op te lossen. De professional blijft verantwoordelijk voor het contact en informatieoverdracht naar de cliënt. Zo nodig kan de cliënt zelf contact opnemen met de zorgconsul, maar in de praktijk is het eerste gesprek altijd met een professional van de toegang, het meldpunt of gaat het via de gemeenteraad.

Verder voert het consulaat zogenaamde leeronderzoeken uit naar aanleiding van calamiteiten of incidenten. Hierbij wordt een vast of fout gelopen casus onder de loep genomen om na te gaan of er sprake is geweest van een sluitend systeem van zorg- en hulpverlening. Als dat niet zo was, worden aanbevelingen gedaan om te komen tot een sluitend systeem van zorg- en hulpverlening. Tenslotte adviseert de Jeugdconsul - gevraagd en ongevraagd - het college van Burgemeester en Wethouders over mogelijke verbeteringen in het systeem van zorg- en hulpverlening.

Hieronder vindt u de Rotterdamse werkwijze schematisch weergegeven.



Schematisch overzicht van de toeleiding naar de Zorgconsulaat

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Debbie Chotkan (k.chotkan@rotterdam.nl)

Centrum voor Consultatie en Expertise

Bij langdurige, complexe casuïstiek kan een cliënt of gemeente (voor de cliënt) een aanvraag indienen bij het Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE). Dit door het Rijk gesubsidieerde centrum geeft onafhankelijk advies over cliënten in de zorg die in een uitzichtloze situatie dreigen te komen. Het gaat bijvoorbeeld om mensen met een verstandelijke of lichamelijke beperking, een vorm van autisme, niet-aangeboren hersenletsel, een ernstige meervoudige beperking, psychiatrische of gedragsproblemen. Er is vaak sprake van meer problemen of aandoeningen tegelijkertijd in combinatie met ernstig probleemgedrag. Een perspectief op verbetering lijkt te ontbreken. Het CCE gaat met zorgprofessionals en anderen op zoek naar verklaringen voor het probleemgedrag en naar mogelijkheden om de situatie van de cliënt te verbeteren. Het CCE kan ook ondersteunen bij het uitvoeren van het advies.

Voor meer informatie gaat u naar: <http://www.cce.nl/>

Meldpunt Juiste Loket

Het Meldpunt valt onder verantwoordelijkheid van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Het informatiepunt is bedoeld om mensen te ondersteunen die zich van 'het kastje naar de muur' gestuurd voelen, niet weten waar zij voor zorg of ondersteuning naar toe moeten en hierover vragen hebben. Het kan hierbij gaan om zorg die valt onder de Jeugdwet, Wmo, Zvw en Wlz. Voor vragen over het Wlz-overgangsrecht of de zorgsituatie in 2017 kunnen cliënten ook bij dit loket terecht. De medewerkers van het meldpunt bekijken samen met de cliënt wat hun vraag is, geven hen informatie, en proberen ervoor te zorgen dat in overleg met de verantwoordelijke instanties (gemeente, zorgverzekeraar, zorgkantoor of CIZ) een oplossing wordt gevonden.

Voor meer informatie: <http://www.juisteloket.nl/>

Telefoonnummer: (030) 7897878 / e-mailadres: meldpunt@juisteloket.nl

Meer informatie

[Informatiekaart: Zeven vuistregels voor expertise in de toegang](#)

Opstellers

Tjolina Proost, Astrid Jansen (VNG)