

Ontwikkelingen in de inzet van jeugdhulp in Eindhoven, de behoeften van inwoners in hulp en mogelijke verklaringen hiervoor

Jeugdhulp in beweging

Andrew Britt, Leyla Reches, Micky Out, Maarten Kwakernaak, Marte Sikkema





Jeugdhulp in beweging



Ontwikkelingen in de inzet van jeugdhulp in Eindhoven, de behoeften van inwoners in hulp en mogelijke verklaringen hiervoor

Auteurs

Andrew Britt

Leyla Reches



Micky Out

Maarten Kwakernaak

Marte Sikkema



Utrecht, oktober 2021



Inhoud

Samenvatting	4
1 Inleiding	8
2 Bevindingen	11
2.1. De context van jeugdhulp in Eindhoven	11
2.2. Bevindingen toegang tot jeugdhulp in Eindhoven	13
2.3. Ontwikkelingen in de inzet van jeugdhulp	17
2.4. Samenwerking	27
2.5. Effectiviteit van hulp	29
2.6. Passende hulp bieden; waar gaat het goed, waar moet het beter?	33
3 Adviezen	35
3.1. Meer aandacht voor continuïteit en partnerschap	35
3.2. (Meer) voeding vanuit de praktijk	36
3.3. Expertise professionals 1°-lijn optimaal inzetten	36
3.4. Versterking samenspel WIJ Eindhoven en servicebureau	36
3.5. Toewerken naar (cliëntervaringsonderzoek)onderzoek dat antwoord geeft op relevante vragen van beleid én uitvoering	37
Bijlage Bronnen	38

Samenvatting

Achtergrond en vraag

Om meer zicht te krijgen op de inzet van jeugdhulp in Eindhoven, heeft de gemeente het Verwey-Jonker Instituut gevraagd om hier onderzoek naar te doen. Dit onderzoek vormt een verdieping op eerder gemeentelijk onderzoek. De volgende hoofdvraag staat centraal:

Wat zijn de ontwikkelingen in de behoeften van inwoners aan en de inzet van jeugdhulp in Eindhoven en hoe verklaren we deze ontwikkelingen?

Dit rapport gaat in op de ontwikkelingen van de behoefte en inzet van jeugdhulp in 2020 en 2021 tot op heden, en de effectiviteit van de hulp. Tot slot geven wij een aantal adviezen op basis van onze bevindingen.

Het onderzoek bestond uit verschillende elementen. De deskresearch was het startpunt en verschillende soorten documenten zijn geraadpleegd (onder andere raads- en collegebrieven, kwartaalrapportages van WIJeindhoven, en eerder onderzoek). De kwantitatieve data (rond beschikkingen) is afkomstig van de afdeling Stuurinformatie van gemeente Eindhoven en vanuit WIJeindhoven. Daarnaast zijn er diepte-interviews afgenomen met belanghebbenden (11) en met inwoners zelf (14).

Context jeugdhulp in Eindhoven

De ondersteuning voor inwoners met (hulp)vragen is in Eindhoven belegd bij WIJeindhoven. WIJeindhoven werkt met generalisten die qua achtergrond en expertise van elkaar verschillen in 'WIJteams'. Er zijn ook medewerkers met een SKJ-registratie die soms ervaring hebben bij specialistische (2°-lijns) aanbieders. WIJeindhoven is het toegangspunt voor (hulp)vragen en biedt 1°-lijnszorg. Inwoners kunnen eveneens terecht via de huisarts (medische verwijsroute) en alle andere verwijzers zoals genoemd in de Jeugdwet. Wanneer 1°-lijnszorg niet toereikend is, wordt er een aanvraag gedaan voor 2°-lijnszorg. In 2019 begon gemeente Eindhoven met het servicebureau, dat de aanvragen van WIJeindhoven toetst voor de inzet van 2°-lijnszorg (specialistische zorg). In Eindhoven lopen in verhouding tot het Nederlands gemiddelde relatief veel hulpvragen via de gemeentelijke toegang.

Toegang tot jeugdhulp in Eindhoven

Wachtlijsten fluctueren en vragen continu aandacht. De wachtlijsten zijn bij WIJeindhoven in 2021 iets opgelopen. In 84% van de gevallen worden nieuwe meldingen binnen tien werkdagen behandeld. In 2019 waren er ook wachtlijsten bij het servicebureau, dit is inmiddels wat verbeterd, maar vraagt ook blijvende aandacht. Om te voorkomen dat er wachtlijsten ontstaan, is er meer personeel geworven en is het servicebureau geprofessionaliseerd en uitgebreid. De wachtlijsten voor 2°-lijnszorg zorgen wel nog voor problemen. Die zijn namelijk erg afhankelijk van de vraag en de aanbieder. Sommige vragen hebben een korte wachtlijst (bijvoorbeeld begeleiding rond opvoeding), andere vragen (complexe Jggz, echtscheidingsproblematiek) hebben een langere wachtlijst. Ten tijde van dit onderzoek was er ook een tijdelijke opnamestop bij Jeugdbescherming Brabant, wat ook van invloed was op de werkdruk van jeugdprofessionals zowel bij WIJeindhoven als 2°-lijnsaanbieders.

Uit de interviews komt naar voren dat partijen (WIJeindhoven, aanbieders, huisartsen) elkaar steeds beter weten te vinden. Er wordt ook gewerkt om deze samenwerking verder te verbeteren. Vanuit het perspectief van de geïnterviewde ouders blijkt dat een (te) lange wachttijd tot de hulp start, niet heel vaak voor komt. In gevallen waar dit wel voorkomt, wordt dit als zeer vervelend ervaren.

Ontwikkelingen in de inzet van jeugdhulp

In 2020 is er gaandeweg het jaar een daling van het aantal actieve dossiers in de 1^e-lijnszorg. De instroom bij de 2^e-lijnszorg is in 2020 aanvankelijk gedaald, maar stijgt weer in het eerste kwartaal van 2021. Dat is in lijn met landelijke ontwikkelingen. De uitstroom daalde ook geleidelijk wat betekent dat trajecten langer duren. Geïnterviewden geven aan dat dit te maken kan hebben met het minder goed kunnen werken aan doelen waar de ondersteuning (vaker) digitaal¹ plaatsvindt.

Uit de interviews komt geen eenduidig beeld naar voren over een veranderende hulpvraag. De geïnterviewden ervaren een stijging in de vraag naar ondersteuning vanuit de jeugd-ggz. De invloed van corona is hierbij lastig te bepalen. Sommige ontwikkelingen speelden namelijk al (stijgende vraag naar Jggz, en complexe scheidingsproblematiek) en kunnen het gevolg zijn van tal van oorzaken. De geïnterviewden ervaren een groeiend aantal gevallen van complexe echtscheidingsproblematiek. Dit is van grote invloed op de jeugdhulp. Zowel als oorzaak van problemen, als belemmerende/bemoeilijkende factor in het bieden van hulp. Ook ervaren geïnterviewden toenemende (hulp)vragen rond het onderwijs.

Tijdens de interviews werden de volgende positieve punten genoemd over de inzet en het aanbod van jeugdhulp in Eindhoven:

- Bij WIJeindhoven is er sprake van een positieve kwaliteitsontwikkeling van 1^e-lijnshulp en WIJeindhoven weet ook steeds beter aansluiting te vinden met partijen in de wijk.
- Het aanbod rond jeugdhulp blijft zich ontwikkelen, wat diverse geïnterviewden positief vinden.
- Het is ook (bijna) altijd mogelijk om bepaalde hulp te financieren, de menselijke maat hierin wordt gewaardeerd.

Daarnaast werden er ook een aantal verbeterpunten genoemd:

- Zo blijft passende hulp voor complexe vragen lastig en blijven de wachtlijsten in meer of mindere mate aanwezig.
- Een aandachtspunt dat door alle geïnterviewden genoemd wordt, is het hoge verloop bij organisaties. Dat speelt niet alleen in Eindhoven, maar in het hele jeugdveld.
- De kwaliteit van verslagen en rapportages kan ook verbeterd worden in het hele veld.
- Problematische echtscheidingsproblematiek speelt een grote rol. Zo ook bij veel van de geïnterviewde cliënten. Zij geven aan dat de veiligheidsketen niet goed genoeg werkt en onvoldoende in staat is om te gaan met problematische echtscheidingen. De communicatie naar ouders is hier een belangrijk aandachtspunt.

Samenwerking

De samenwerking speelt op verschillende niveaus en tussen verschillende partijen. Een punt van aandacht is het gebrek aan continuïteit en de vele (personele) wisselingen bij de gemeente en andere organisaties. Daardoor is het lastig om lange termijnrelaties en goede werkrelaties op te bouwen.

¹ Vanwege corona en de bijkomende maatregelen hebben professionals (vaker) digitale ondersteuning verleend.

Hoewel er op beleidsniveau een prettige samenwerking is tussen gemeenten en aanbieders, zouden aanbieders graag eerder betrokken willen worden bij bepaalde ontwikkelingen of vraagstukken. Zij ervaren dat er meer ingezet kan worden op een partnerschap tussen gemeente en andere belanghebbenden. De gemeente is daar momenteel al mee bezig, onder andere door de vorm van de nieuwe aanbesteding. Geïnterviewden geven ook aan behoefte te hebben aan een duidelijke (lange termijn) visie vanuit de gemeente.

De samenwerking tussen WIJeindhoven en het servicebureau is de afgelopen tijd verbeterd, alhoewel de informatie-uitwisseling tussen de verschillende partijen beter kan. Daarnaast komt uit de interviews naar voren dat de samenwerking tussen het onderwijs en de jeugdhulp ook langzaam beter gaat. Aanbieders verwachten hier wel een regierol van de gemeente, om deze samenwerking nog meer te versterken.

Effectiviteit van hulp

Inzicht krijgen in de effectiviteit van hulp, zeker op de lange termijn, is erg lastig. Informatie is verspreid over veel partijen (aanbieders, WIJeindhoven, gemeente) en komt niet op een eenduidige manier bij een vaste partij terecht. Men heeft het gevoel niet over alle informatie te beschikken. De behoefte leeft om dit meer te stroomlijnen. De vraag is alleen 'hoe'?

Clïëntervaring (en hiermee ook clïëntervaringsonderzoeken) zijn een belangrijke factor om mee te nemen. Wij hebben de laatste twee² gemeentelijke clïëntervaringsonderzoeken als bron gebruikt in dit onderzoek. In 2019 ervoer in Eindhoven een iets kleiner aandeel dan gemiddeld dat zij de hulp konden krijgen die zij nodig hebben. In 2020 lijkt dit aandeel in Eindhoven licht te zijn gestegen, waarmee het dichterbij het landelijk gemiddelde komt. Het verschil tussen de Eindhovense cijfers en de landelijke cijfers is niet significant.

Uit de ervaringen van de cliënten die wij geïnterviewd hebben, komen ook een aantal verbeterpunten naar voren.

- De ervaringen met wachtlijsten wisselen sterk, maar wanneer ze er zijn wordt dit als zeer vervelend ervaren. Soms ervaren cliënten ook problemen met het vinden van een passende (2^e-lijns)voorziening.
- Communicatie is cruciaal. Cliënten vinden het belangrijk om gehoord te worden en snel af te kunnen stemmen met de betreffende professional. Wanneer cliënten ontevreden zijn over de geboden jeugdhulp, heeft dat vooral te maken met het gevoel dat er aanvankelijk niet goed naar de situatie is gekeken. Of dat er dingen niet gezien zijn doordat het ontbrak aan de juiste deskundigheid.
- De ervaren meerwaarde van de generalist kan sterk wisselen en hangt mede af van de gerichtheid van de (hulp)vraag en de stappen die ouders al gezet hebben, en de mate waarin ouders behoefte hebben aan iemand die meedenkt en helpt om dingen te regelen.
- Cliënten noemen ook de vele personele wisselingen en tekortkomende overdracht als een groot knelpunt.

Passende hulp bieden: waar gaat het goed, waar moet het beter?

Voor een aantal doelgroepen/type vragen is het volgens geïnterviewden over het algemeen goed mogelijk om passende hulp te bieden. Vragen naar ambulante begeleiding (op opvoedingsvragen) zijn over het algemeen goed te bieden, diagnostiektrajecten worden tijdig ingezet en de afgelopen jaren is er veel (nieuw) aanbod rond echtscheidingsproblematiek gekomen bij diverse aanbieders (weliswaar met wachtlijsten).

De geïnterviewden ervaren nog onvoldoende aanbod op het gebied van orthopsychiatrie, (kleinschalige) pleegzorg en gezinshuizen. Verder is het moeilijk effectieve hulp te bieden aan gezinnen met intergenerationele problemen die vaak ook hulpverleningsmoe zijn, gezinnen waar ouders

2 Uit 2020 over het jaar 2019 (304 respondenten) en uit 2021 over het jaar 2020 (246 respondenten).

hun eigen rol in het geheel niet onder ogen willen zien. Maar ook complexe echtscheidingenproblematiek. Hoewel hier nieuw aanbod voor is, belemmert deze problematiek het bieden van passende hulp voor het gezin sterk.

Adviezen (beknopt)

Op basis van de data en onze gesprekken geven wij de volgende adviezen. Dit wil niet zeggen dat alle thema's waar de adviezen over gaan niet goed lopen, of dat er niks op gebeurt. Integendeel. Eerder moeten de adviezen gezien worden als een aanmoediging om verder te gaan. Een uitgebreidere uitwerking van de adviezen vindt u in hoofdstuk 3.

Continuïteit in visie en richting. Blijvende aandacht is nodig voor een eenduidige (lange termijn) visie die gemeentebreed wordt uitgedragen. Aandacht voor (meer) partnerschap hoort hier ook bij. Trek – ook in het ontwikkelen van ideeën – eerder en vaker op met partners uit het veld.

Blijvende aandacht voor **continuïteit in personen**, op alle niveaus: bestuurlijk-, management-, beleids- en uitvoerend professioneel niveau. Dit is van groot belang voor het kunnen opbouwen van een goede werkrelatie. En voor continuïteit naar cliënten. Kijk als gemeente ook naar de randvoorwaarden die je vanuit de rol van opdrachtgever en financier meegeeft en de invloed daarvan (direct en indirect) op het werkplezier/arbeidsomstandigheden van professionals.

Laat je als gemeente **(meer) voeden vanuit de praktijk**. Betrek partners uit de praktijk eerder en benut hun kennis en ideeën. Dit versterkt ideeën die in co-creatie worden ontwikkeld en hiermee meer eigenaarschap en draagvlak.

Deze rol vragen van aanbieders kost hen ook tijd (en dus middelen). Het is dan ook goed hier rekening mee te houden in de bekostiging. Inhoudelijke sessies met partners in het veld zijn een goede manier om ontwikkelingen te volgen en snel in te kunnen spelen op nieuwe vragen uit de praktijk vanuit gemeente, WIJeindhoven en andere partners.

Zet de expertise van de professionals in de eerste lijn optimaal in. De ingezette professionaliseringsslag van generalisten is een positieve ontwikkeling. Stimuleer en faciliteer verdere expertise ontwikkeling, (inter)professionele reflectie, et cetera bij generalisten. Benut de expertise van de (1^e-lijns) professionele krachten, door ze meer ruimte en vertrouwen te geven om zelf te handelen.

Versterk het samenspel tussen WIJeindhoven en het servicebureau. Faciliteer en stimuleer dat generalisten en medewerkers van het servicebureau elkaar beter leren kennen en werkrelaties opbouwen. Bijvoorbeeld door servicebureau-medewerkers ook naar gebied in te delen. Of door standaard contactmomenten in te bouwen om aanvragen persoonlijk door te spreken met elkaar. Haal het beste uit beide functies door taken en rollen verder uit te blijven werken op basis van ervaringen. Waak ervoor dat generalisten niet een 'duur doorgeefluik' worden. Overweeg kritisch of alle hulpvragen die bij 2^e-lijnsaanbieders terechtkomen alsnog via WIJeindhoven moeten. Werk toe naar inzicht in een doorlopende lijn van keukentafelgesprek tot eindevaluatie.

De huidige cliëntervaringsonderzoeken voldoen beperkt aan de informatie-behoefte die leeft onder verschillende perspectieven. **Werk toe naar (cliëntervarings)onderzoek dat antwoord geeft op relevante vragen van beleid én uitvoering, van gemeente en partners.**

1 Inleiding

Achtergrond en vraag

Ontwikkelingen rondom de in-, door- en uitstroom in de jeugdhulp riepen prangende vragen op binnen de gemeente Eindhoven. De afname van de inzet van jeugdhulp in 2019 kon niet volledig verklaard worden. In de zomer van 2020 zijn de gegevens van een onderzoek naar 'In/door/uitstroom van jeugdhulp in 2018 en 2019' gepresenteerd in reactie op de motie 'Afname jeugdzorg: vloek of zegen?' Door dat onderzoek zijn de vragen van de gemeenteraad rondom het bereik van jeugdhulp en de ontwikkelingen daarin nog niet geheel beantwoord.

Om meer zicht te krijgen op de ontwikkelingen in de behoefte aan en de inzet van jeugdhulp lijkt het verstandig om breder te kijken dan de registratiegegevens zoals bekend bij CBS en gemeente. Het is belangrijk om ook de ervaringen mee te nemen van de inwoners en betrokken professionals zelf. De gemeente Eindhoven heeft het Verwey-Jonker Instituut daarom gevraagd een onderzoek te doen om meer zicht te krijgen op de ontwikkelingen rondom inzet van jeugdhulp in de gemeente Eindhoven. Met dit onderzoek beogen wij niet een verbreding op het 'Onderzoek naar in/door/uitstroom jeugdhulp in 2018 en 2019 naar aanleiding van de motie 'Afname jeugdzorg: vloek of zegen?', maar een verdieping hierop: het bouwt voort op de kennis die al is opgedaan.

Wat betekent dit voor de inwoners?

Inwoners van de gemeente Eindhoven zijn erbij gebaat wanneer jeugdhulp aansluit bij hun behoeften en deze behoeften blijft volgen. Met dit onderzoek hopen wij bij te dragen aan inzicht in behoeften bij inwoners met een hulpvraag

op het gebied van jeugd en de mate waarin de inzet van jeugdhulp aansluit op deze behoeften. Met deze kennis kunnen de hulpvragen van bewoners nog meer centraal komen te staan in beleid en uitvoering.

In dit onderzoek staat de volgende hoofdvraag centraal

Wat zijn de ontwikkelingen in de behoeften van inwoners aan en de inzet van jeugdhulp in Eindhoven en hoe verklaren we deze ontwikkelingen?

Deze hoofdvraag beantwoorden wij aan de hand van de volgende deelvragen:

- Ontwikkelingen behoefte en inzet in 2020 en 2021 tot op heden.
 - Welke ontwikkelingen zijn zichtbaar in instroom, de duur en de uitstroom van jeugdhulptrajecten in Eindhoven?
 - Welke vormen van jeugdhulp betreft het? Welke beweging is daar zichtbaar?
 - Zijn er verschillen zichtbaar op stadsdeelniveau?
 - Hoe verhouden deze bewegingen zich tot andere gemeenten?
- Effectiviteit van hulp
 - Ervaren cliënten en betrokkenen dat de hulp helpt? In hoeverre zijn problemen verminderd?
 - In hoeverre worden afgesproken doelen behaald?
 - Cliënttevredenheid
- Welke factoren zijn van sterke invloed geweest op bovenstaande punten?
 - Er kunnen veel interne en externe factoren een rol spelen, zoals de invloed van de coronacrisis en de bijbehorende maatregelen.

Aanpak

Wij hebben het onderzoek als volgt aangepakt:

Deskresearch

Verschillende soorten documenten zijn geraadpleegd voor dit onderzoek. Zo zijn onder andere verschillende informatiebronnen van de gemeente geraadpleegd zoals moties, raads- en collegebrieven, en presentaties voor de gemeente(raad). De uitvoeringsovereenkomsten tussen WIJeindhoven en de gemeente en de kwartaalrapportages van WIJeindhoven vormden ook onderdeel van ons deskresearch. Evenals rapportages over eerder onderzoek (zoals de cliëntervaringsonderzoeken Jeugd, de monitor Jeugdzorg, en de Toegangsscan (uit het Verbetertraject Toegang) en in dat kader gemaakte klantreizen). Tot slot hebben wij de meer kwantitatieve data verkregen vanuit de afdeling Stuurinformatie van gemeente Eindhoven. Daarnaast hebben wij websites als de Buurtmonitor en Eindhoven in cijfers geraadpleegd. Een totaaloverzicht van de bestudeerde documenten is te vinden in de bijlage.

Diepte-interviews met belanghebbenden

Er zijn 11 diepte-interviews gehouden met verschillende belanghebbenden. Er zijn drie interviews afgenomen met medewerkers van gemeente Eindhoven (vanuit beleid en contractmanagement). Er is ook gesproken met WIJeindhoven (1 interview met beleid en bestuur, en 1 groepsinterview met generalisten), het servicebureau (2 interviews) en de Cliëntenraad Sociaal Domein. Daarnaast hebben we gesproken met drie tweedelijnsaanbieders.

Diepte-interviews met inwoners (ouders die hulp krijgen / hebben gekregen vanuit de Jeugdwet).

De diepte-interviews met inwoners vormden een belangrijke bron van informatie voor dit onderzoek. De inwoners zijn benaderd aan de hand van het cliëntervaringsonderzoek dat in het voorjaar van 2021 door gemeente Eindhoven is uitgezet. Inwoners konden in het cliëntervaringsonderzoek aangeven of zij bereid waren om later in het jaar deel te nemen aan een vervolgonderzoek over hun ervaringen. Inwoners zijn vervolgens per e-mail of telefoon benaderd met de vraag om deel te nemen aan dit onderzoek. Naast het cliëntervaringsonderzoek, zijn er ook een aantal inwoners benaderd via het servicebureau. Deze inwoners zijn via de medische verwijzroute in beeld gekomen bij de hulpverlening.

Wij hebben 14 diepte-interviews afgenomen met inwoners, waarvan 10 inwoners vanuit het cliëntervaringsonderzoek geworven zijn en 4 inwoners vanuit het servicebureau geworven zijn. De spreiding onder de respondenten is goed, zo hebben wij zowel vaders (5) als moeders (8) gesproken. Bij één interview waren beide ouders aanwezig. Bij 6 casussen was er sprake van complexe echtscheidingsproblematiek. Ook de manier waarop respondenten hulp hebben gezocht is divers. 6 inwoners zochten hulp via WIJeindhoven, 3 inwoners via de huisarts en 5 inwoners kwamen op eigen initiatief bij een bepaalde hulpverlener/organisatie uit. Bij inwoners die op eigen initiatief bij een hulpverlener uit zijn gekomen, raakt WIJeindhoven in een later stadium vaak alsnog betrokken wanneer het gaat om beschikkingen/ doorverwijzingen.

Bij het merendeel van de cliënten is 2^e-lijnszorg ingezet. Dan gaat het bijvoorbeeld over de inzet van een psycholoog, speltherapeut of (andere) specialistische jeugdzorg. De periode van de hulpverlening varieert. Sommige cliënten kunnen binnen een jaar hun traject al afronden, terwijl andere cliënten soms drie tot vijf jaar vanuit verschillende kanten hulp krijgen.

Leeswijzer

In hoofdstuk twee gaan wij achtereenvolgens in op: de context van jeugdhulp in de gemeente Eindhoven (2.1). Onze bevindingen over de toeging tot jeugdhulp in Eindhoven (2.2). De ontwikkelingen in de inzet van jeugdhulp (2.3). Onze bevindingen op de samenwerking op verschillende niveaus (2.4). De effectiviteit van de hulp (2.5). En waar het goed gaat in het bieden van passende hulp, en waar het beter moet (2.6). In hoofdstuk 3 geven wij op basis van onze bevindingen adviezen voor de toekomst.

Woord van dank

Wij willen alle betrokkenen bedanken die tijd hebben vrijgemaakt om – vaak heel openhartig – hun ervaringen met ons te delen voor dit onderzoek. In het bijzonder de betrokkenen professionals in het veld, en natuurlijk de ouders die bereid waren met ons te praten over hun soms hele persoonlijke en moeilijke ervaringen.

2 Bevindingen

2.1. De context van jeugdhulp in Eindhoven

Het onderzoek vindt natuurlijk plaats tegen een zekere achtergrond. Enerzijds is er een geschiedenis voorafgaand aan het onderzoek dat van invloed is op mensen hun ervaringen. Tegelijkertijd staat de tijd natuurlijk niet stil. Op moment van het onderzoek zijn allerlei ontwikkelingen gaande waar mensen naar verwijzen. Hier schetsen wij kort de context van jeugdhulp in Eindhoven.

2.1.1. Achtergrond: Hoe is de uitvoering in het sociaal domein in Eindhoven ingericht?

Eindhoven streeft naar het bieden van integrale ondersteuning aan haar inwoners met (hulp)vragen. Na de transitie in 2015 is ervoor gekozen om de drie wetten (Jeugdwet, Wmo en Participatiewet) samen te nemen.

Een centrale rol in het bieden van deze ondersteuning is belegd bij WIJeindhoven. WIJeindhoven bestond al voor de wetswijzigingen, maar was voorheen onderdeel van de gemeente. Sinds het ingaan van de wetswijzigingen, is WIJeindhoven een onafhankelijke stichting.

De Eindhovense constructie wordt ook uitgelicht in de eerste evaluatie van de Jeugdwet, uitgevoerd door ZonMw: *'WIJeindhoven kan gezien worden als 1^e-lijnszorg en dient als middelpunt, waar alles omheen draait. Zij geeft na het gesprek met de cliënt (waarbij de afweging is gemaakt wat deze zelf of zijn netwerk kan bijdragen) adviezen aan de gemeente over de noodzakelijke zorg die nodig is om te kunnen (blijven) participeren. WIJeindhoven heeft wijkteams ('WIJteams'), waarin*

professionals met verschillende achtergronden en expertise werken, variërend van schuldsanering tot jeugdhulpverlening. Zij zijn verantwoordelijk voor de 0-100 jarigen met een hulpvraag. De professionals binnen deze teams worden 'generalisten' genoemd.'

Over de jaren heeft hebben er op basis van zowel voortschrijdend inzicht als vanuit pogingen tot vermindering van uitgaven enkele belangrijke wijzigingen plaatsgevonden. Op basis van onder andere onderzoek van AEF in 2017 kwam de gemeente tot de conclusie dat er onvoldoende 'op de toegang via WIJ werd gestuurd'. Uit accountantsrapportages bleek dat de gemeente 'geen inzicht en toezicht ingeregeld [heeft] op de kwaliteit van het proces van indicatiestelling. Risico is hoog dat er onrechtmatige beschikkingen worden afgegeven.' De Centrale Raad van Beroep concludeerde in een uitspraak (11 april 2018): 'De gemeente Eindhoven mag niet blind varen op de adviezen van uitvoeringsorganisatie WIJeindhoven om te bepalen of een Wmo-indicatie klopt.'

In de zomer van 2018 heeft de gemeente besloten om een 'servicebureau' in te stellen voor toetsing [op] zorgplicht en adequate ondersteuning.' In 2019 is het servicebureau gestart. In feite is het servicebureau (als een soort backoffice) verantwoordelijk voor het toetsen van adviezen van WIJeindhoven voor de inzet van 2^e-lijnszorg (specialistische zorg) en het vervolgens al dan niet afgeven van een indicatie voor deze zorg.

Het streven was in 2018 om het servicebureau budget neutraal in te richten. En de wachttijden voor inwoners zoveel mogelijk te beperken. In het eerste jaar waren er aanvankelijk grote achterstanden bij het servicebureau. In 2020 zijn deze 'genormaliseerd'. Tijdens de raadsinformatie-avond van 19 april 2021 is een presentatie gegeven waarin teruggeblikt is op '2 jaar servicebureau'.

Hoewel wij in dit onderzoek terugkijken naar de ontwikkelingen in de laatste ruim anderhalf jaar, staat de tijd natuurlijk niet stil. Op moment van onderzoek en van schrijven zijn er volop ontwikkelingen gaande die van invloed (zullen) zijn op de uitvoering van de jeugdhulp in Eindhoven. Een aantal voorbeelden hiervan zijn de nieuwe aanbestedingsronde op jeugdhulp dat nu loopt (en ingaat per 1 januari 2022), het ontwikkelen van het 'Mono-multi model', en het doorontwikkelen van de 'Gegevenslevering overeenkomst' (GLO) tussen de gemeente Eindhoven en WIJeindhoven.

2.1.2. Proces toegang jeugdhulp Eindhoven

Hoe zien de processen eruit waar inwoners met een (hulp)vraag rond jeugd mee te maken krijgen?

Inwoners kunnen met hun vraag terecht bij WIJeindhoven, de huisarts (medische verwijzroute), en alle andere verwijzers zoals genoemd in de Jeugdwet (bijvoorbeeld gecertificeerde instellingen).

Eerstelijnsjeugdhulp:

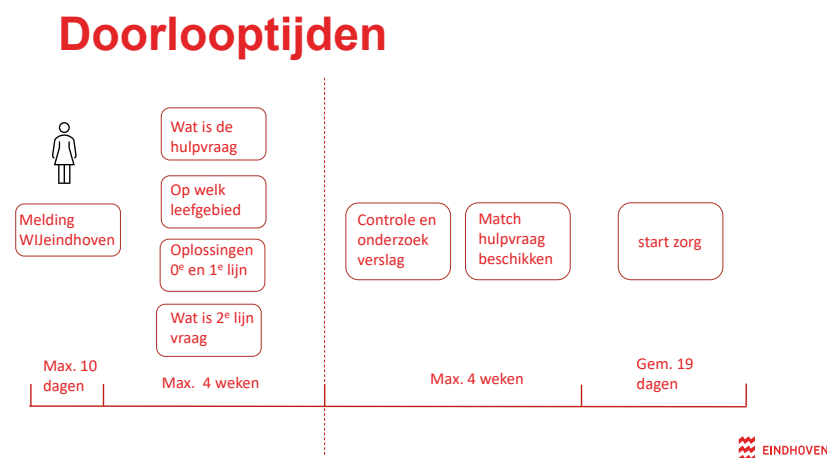
De generalist van WIJeindhoven bekijkt de vraag van de inwoner (het gezin) vanuit een generalistische blik. WIJeindhoven heeft SKJ-geregistreerde medewerkers die ook jeugdhulp kunnen bieden. Veel van de generalisten met een SKJ-registratie hebben ervaring bij specialistische (2°-lijns) aanbieders. Ook kunnen zij het gezin helpen met (het zoeken naar) mogelijke oplossingen in 'de sociale basis' of 'nuldelijn': ondersteuning waar geen indicatie voor nodig is. Dit kent vele vormen en werkt vaak met vrijwilligers. Bijvoorbeeld het inzetten van vrijwilligers om gezinnen te helpen met de moeilijke momenten van de dag (opstarten en naar schoolgaan, of juist rond etenstijd/-bedtijd). Maar denk ook aan opvoedondersteuning of lotgenotencontact in groepsvorm.

Tweedelijnsjeugdhulp:

Als blijkt uit de gesprekken tussen de generalist en het gezin (het 'onderzoek') dat er bepaalde specialistische zorg of expertise nodig is, dan wordt er een aanvraag gedaan voor 2°-lijnszorg. De generalist van WIJ vult een aanvraagformulier in waaruit blijkt wat de behoefte (hulpvraag) is, wat er al dan niet mogelijk is vanuit de 0°- en 1°-lijn, en waarvoor er 2°-lijnshulp nodig is. Soms is er vanuit de inwoner al een bepaalde voorkeur voor een aanbieder.

Het aanvraagformulier gaat naar het servicebureau. Een 'specialist jeugd' bij het servicebureau controleert het verslag en beoordeelt in hoeverre inzet van 2°-lijnszorg nodig is in zijn/haar optiek. Waar nodig stelt de specialist jeugd aanvullende vragen aan de generalist en het gezin. Voor grote aanvragen is er sowieso contact met de ouders/verzorgers en vanaf 14 jaar ook met het kind. Ook kan de specialist jeugd vragen aan een van de gedragswetenschappers die het servicebureau heeft om mee te denken en advies te geven op de aanvraag. Het proces en bijbehorende normen qua doorlooptijd ziet u in figuur 1.

Figuur 1 Proces toegang 1e- en 2e-lijns jeugdhulp (bron Wmo en Jeugdwet, Informatieavond 2 jaar servicebureau, 19 april 2021)



Als er goedkeuring op de aanvraag is, neemt het servicebureau vaak contact op met één of meer aanbieders die passend zouden zijn voor de vraag. Zij leggen de casus voor en vragen naar de eventuele wachttijden.

Vervolgens geeft het servicebureau een beschikking af. Hiermee kan de inwoner terecht bij de 2^e-lijnsaanbieder.

De gedragswetenschappers van het servicebureau zijn er niet alleen voor de specialist jeugd, zij kunnen ook meedenken met de generalist van WIJeindhoven over complexe casussen. Zo'n driekwart van hun werk is het meedenken met de generalisten.

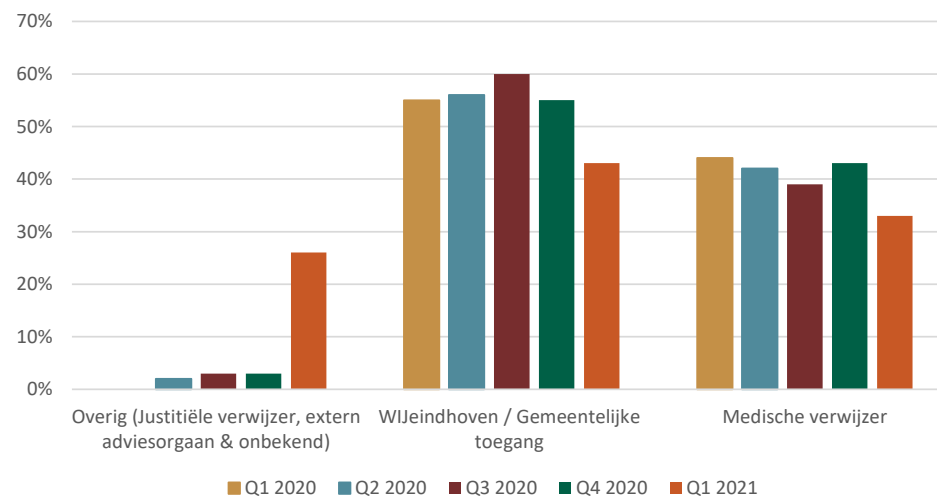
Medische verwijlsroute tot tweedelijnsjeugdhulp:

Via een huisarts (of medisch specialist) kunnen inwoners met een hulpvraag ook een indicatie krijgen voor 2^e-lijnsjeugdhulp. Ook kunnen huisartspraktijken hulp bieden. Zo heeft elke praktijk een POH-jeugd. De gemeente Eindhoven is op zoek naar manieren om te zorgen dat er ook bij gezinnen die via de medische verwijlsroute bij een 2^e-lijnsaanbieder terechtkomen kritisch (door die aanbieder) wordt gekeken in hoeverre de vraag (alleen) daar hoort en in hoeverre er eerder in het proces voldoende is gekeken naar oplossingen in de nulde- en eerstelijns.

Relatief veel vragen gaan via de 'gemeentelijke toegang'

Het aandeel inwoners dat via een medische verwijlsroute (meestal de huisarts) 2^e-lijns jeugdhulp ontvangt schommelt in Eindhoven rond de 40%. Het aandeel verwijzingen vanuit WIJeindhoven schommelt rond de 50%. Dit is hoger dan het Nederlandse gemiddelde waar de 'gemeentelijke toegang' goed is voor (slechts) 34% van alle verwijzingen.

Figuur 2 Adviesorgaan (verwijzers) voor alle indicaties, afhankelijk van startdatum



2.2. Bevindingen toegang tot jeugdhulp in Eindhoven

De constructie zoals beschreven in paragraaf 2.1.2 komt niet veel voor in Nederland. In de meeste gemeenten is gekozen om:

- De 'wijkteams' in te richten als 'toegangsteams'. Zij zijn voornamelijk (of alleen) bezig met het verhelderen van de hulpvraag en vervolgens het verlenen van toegang tot zorg.
- De 'wijkteams' een (sterke) rol te geven in het bieden van (jeugd)hulp. Zij beleggen in de regel ook het mandaat tot 2^e-lijns ondersteuning bij deze teams.

Op basis van ons literatuuronderzoek, interviews met professionals en inwoners komen wij tot de volgende bevindingen.

2.2.1. Problemen met wachtlijsten gaat beter dan vroeger, maar niet altijd

Uit kwartaalrapportages van WIJeindhoven blijkt dat (hun) wachtlijsten in 2021 iets oplopen.

'Aan het einde van Q1 wordt 90% van de aanmeldingen binnen 10 werkdagen opgepakt. Begin Q1 was dit 86%. We zien een verbetering gedurende Q1 maar het doel om 95% van de casussen binnen 10 werkdagen in behandeling te nemen wordt nog niet gerealiseerd.' Uit de kwartaalrapportage van Q2 blijkt dat in 84% van de gevallen de nieuwe aanmeldingen binnen 10 werkdagen worden behandeld. (...) 'Hier zijn een aantal verklarende factoren voor. Gedurende Q2 zijn veel meldingen binnen gekomen die snel moeten worden afgehandeld. Bijvoorbeeld via de achterdeur van scholen of vanuit Veilig Thuis. Dit soort casussen hebben voorrang t.o.v. casussen op de wachtlijst.'

Het vaststellen wat de totale wachttijd is tot het starten van 2^e-lijnszorg is lastiger. In de gemeentelijke data op 2^e-lijnshulp zijn verschillende administratieve momenten zichtbaar. Zo is er een datum 'afgeven indicatie', en een 'startdatum zorg'. In ongeveer 75% van de gevallen liggen deze twee data binnen een week van elkaar. In hoeverre 'startdatum zorg' daadwerkelijk de datum is waarop een inwoner (in zijn/haar beleving) daadwerkelijk van die aanbieder de zorg ontvangt die hij/zij hoopt te krijgen is (op dit moment nog) niet goed na te gaan. 'Startdatum zorg' zou ook de datum van de intake (of eerste inhoudelijk gesprek) bij de 2^e-lijnsaanbieder kunnen zijn.

In de collegebrief 'Extra middelen jeugdhulp en coronamiddelen' van 29-06-21 wordt de volgende toelichting hierop gegeven:

'Na het besluit op de aanvraag door het servicebureau wordt een aanmelding gedaan bij een gecontracteerde aanbieder. (...) Na de aanmelding bij een zorgaanbieder wordt de inwoner uitnodigt voor een intake waarna de zorg kan starten. In de verschillende fasen van dit proces kunnen wachttijden en/

of wachtlijsten ontstaan. (...) Het kan voorkomen dat de zorg of ondersteuning niet direct geleverd kan worden na de intake. Zorgaanbieders hebben vaak enige tijd nodig om de zorg te plannen en organiseren. Dit kan meerdere oorzaken hebben, waaronder bijvoorbeeld de match zoeken met de juiste professional of het feit dat een professional met een specialisatie op dat moment geen plek heeft. Er zijn vanaf 01-01-2021 tot 02-05-2021 door het servicebureau 2.151 beschikkingen Jeugdwet afgegeven.

In 141 individuele gevallen is de gestelde treeknorm overschreden (6,5%). In alle overige gevallen, 93,5% is de ondersteuning binnen de gestelde norm gestart. (...) De gemiddelde wachttijd over alle afgegeven beschikkingen voor Jeugd is 17 dagen.'

Ook zijn er signalen dat de wachtlijsten bij tweedelijnsjeugdhulpaanbieders inderdaad voor problemen zorgen.

Deze signalen worden aangestipt in de hierboven genoemde collegebrief en in de kwartaalrapportage (Q2) van WIJeindhoven:

'Door de hoge wachttijden bij 2^e-lijns zorgorganisaties blijven onze generalisten veel 'overbruggingshulp' bieden alsook veel schakelwerk en regeldruk met alle betrokkenen. Deze regeldruk in de overbruggingsperiode kost onze generalisten veel tijd en frustratie'.

Input vanuit de interviews met belanghebbenden:

In 2019 waren er wachtlijsten bij het servicebureau. Volgens betrokkenen zijn deze inmiddels in 2020 grotendeels opgelost. Mede door het aantrekken van meer personeel. Soms komen specialisten jeugd wel nog tegen dat een gezin wiens aanvraag via WIJeindhoven bij hen terecht is gekomen, kort daarop ook een verwijzing vragen voor 2e-lijns hulp via de huisarts. Dit hoogstwaarschijnlijk omdat zij het via de gemeentelijke toegang te lang vinden duren.

Ten tijde van het onderzoek was er bij Jeugdbescherming Brabant, de grootste gecertificeerde instelling van de regio, een tijdelijke opnamestop. Dat betekent dat zowel generalisten van WIJeindhoven als hulpverleners van 2°-lijnsaandiers te maken hebben met gezinnen waar zij hulp verlenen, die een jeugdbeschermer nodig hebben, maar niet kunnen krijgen. Dit heeft invloed op de werkdruk en mate van stress van de generalisten en andere (jeugdhulp)professionals.

In de interviews wordt benoemd dat er voor bepaalde vormen van 2°-lijnshulp er (voldoende) aanbod is (zoals diagnostiek en ambulante opvoedvragen) en dat er voor andere vormen van hulp langere wachttijden zijn (hulp voor adolescenten met verblijf, complexere ggz-vragen, (kleinschalige) gezinshuizen en pleegzorg, et cetera). Het aandachtspunt van wachttijden in de jeugdhulp zijn overigens niet uniek voor Eindhoven. Dit is een landelijk aandachtspunt.

'Wachttijden zijn wel van alle tijden. Ook nu nog. Ik hoor dat het erg fluctueert. We hebben grip, maar weten nog steeds niet wat de effecten van corona zijn en hoe dit najaar eruit gaat zien. Dat ongewisse, dat vind ik tekenend voor de jeugdhulp. Want de feitelijke gegevens zijn onvoldoende om [ontwikkelingen] goed te verklaren.'

■ (Geïnterviewde vanuit de gemeente)

2.2.2. Gehele reis van inwoner met hulpvraag is (nog) niet in één systeem beschikbaar

Op dit moment is er geen (makkelijke) mogelijkheid om structureel op casusniveau inzicht te krijgen in de tijdsduur tussen het eerste gesprek met een generalist van WIJeindhoven en het starten van 2°-lijnszorg (in de zin dat de 2°-lijnszorg echt gaat lopen voor de inwoner, dus niet alleen een intakegesprek).

Hier wordt op moment van schrijven wel aan gewerkt. WIJeindhoven en de gemeente werken aan een Gegevensleveringsovereenkomst (GLO) met bijbehorend juridisch kader waarmee het uitwisselen van data over en weer gemakkelijker wordt.

Uit de interviews komt dat partners in het veld steeds meer wennen aan deze vorm. Partijen weten elkaar beter te vinden en doordat de samenwerking tussen huisartsen en WIJeindhoven gegroeid is, weten deze partijen elkaar ook beter te vinden.

'Ik merk soms dat ouders eerst via de huisarts komen. En de aanbieder zegt "er is meer aan de hand, ga toch maar naar het wijkteam". Ik merk dat huisartsen ook beter inschatten wanneer het wijkteam een meerwaarde heeft. Daar worden ze beter in. Je ziet wel ouders die de sluiproute nemen na afwijzing via WIJ. Wij voeren gesprekken met elkaar daarover, over wat je wil uitstralen naar aanbieder en inwoner.'

■ (Geïnterviewde vanuit servicebureau)

Wachttijden vanuit het perspectief van cliënten

Uit de interviews met ouders blijkt dat een (te) lange wachttijd tot hulp start niet heel vaak voor komt. In de gevallen waar het wel voorkwam (zo'n 5 van de 14 interviews), werd dit als verveeld ervaren door ouders. In de interviews waar er (te) lange wachttijden waren, betreft het een mix van ouders die via de gemeentelijke toegang hulp hebben gezocht, en ouders die via de huisarts 2°-lijnshulp hebben gezocht. Eerder ervaren ouders het storend als er hulp wordt ingezet wat niet voldoet aan de verwachting, of hulp wat niet de gewenste resultaten oplevert, en er naar andere hulp gezocht moet worden.

Cliëntervaringen met de toegang tot hulp in Eindhoven

Uit de diepte-interviews met respondenten komt een wisselend beeld naar voren. Het al dan niet ervaren van een meerwaarde (of juist een last) van de Eindhovense constructie lijkt sterk af te hangen van de mate waarin ouders al een bepaalde hulpvraag scherp hebben voor zichzelf:

De ene ouder voelt zich geholpen met een generalist vanuit WIJeindhoven die op veel levensdomeinen actief is en hen helpt en 'dingen regelt'.

De andere ouder heeft weer een hele concrete hulpvraag, een diagnose en een advies van een psycholoog op zak en is juist erg gericht op het zo snel mogelijk krijgen van deze specifieke vorm van zorg. Voor deze ouder voelt het moeten schakelen met WIJeindhoven, en daarachter met het servicebureau als een onnodige bureaucratische last.

'Al met al ben ik heel tevreden over het contact met WIJeindhoven. [Generalist] is een fijn persoon. Houdt zich aan zijn woord. Die heeft toch veel dingen voor mij kunnen regelen. Daar ben ik heel tevreden over en dankbaar voor'.

■ (Een ouder)

Wel wordt een aantal keer door geïnterviewde inwoners ontevredenheid geuit over de verschillende doorlooptijden die de organisaties hebben.

'WIJeindhoven mag er vier weken over doen, en dan het servicebureau, die mogen er ook weer vier weken over doen. (...) Dat gaf frustratie bij mij als ouder'.

■ (Een ouder)

2.2.3. Wat gaat goed in de toegang tot jeugdhulp en wat moet beter?

In alle interviews is gevraagd naar wat er goed gaat in de toegang tot jeugdhulp, en wat er beter moet. Hier vatten wij de verschillende input samen.

Wat gaat goed?

- Volgens geïnterviewden zijn de laatste anderhalf jaar slagen gemaakt in de wachtlijsten bij WIJeindhoven en bij het servicebureau. Deze komen nog steeds nu en dan voor, maar minder dan vroeger.

- Geïnterviewden vertellen dat de samenwerking tussen het servicebureau en WIJeindhoven beter gaat dan vroeger. Dit heeft deels te maken met een uitbreiding van de capaciteit en professionalisering bij het servicebureau: Dat het servicebureau beschikt over 'specialisten jeugd' die de jeugdvragen beoordelen, en hier meer capaciteit voor hebben dan vroeger wordt als positieve ontwikkeling benoemd. Zo ook de gedragswetenschappers die mee kunnen denken in complexe vragen, en die ook een ondersteunende rol richting de generalisten van WIJ vervullen. Soms kunnen generalist en specialist jeugd van het servicebureau gebruik maken van het feit dat zij andere organisaties zijn. Zo kan de generalist naast het gezin blijven staan, en is het 'de gemeente' of 'het servicebureau' die nee zegt tegen een bepaalde vraag.
- De relatie tussen WIJeindhoven en huisartsen is sterker geworden. Huisartsen weten WIJeindhoven beter te vinden en de ondersteuning dat generalisten van WIJeindhoven kunnen bieden op waarde te schatten.
- De samenwerking en verbinding tussen WIJeindhoven en scholen groeit langzaam maar zeker. Op school is meer contact met verschillende generalisten van WIJeindhoven. Dit is voor scholen soms wettelijk om te werken met verschillende generalisten van verschillende kinderen.

Wat kan beter

- Het vanuit het perspectief van de inwoner met een hulpvraag 'stapelen' van wachttijden per organisatie (WIJeindhoven en het servicebureau) is niet optimaal.
- De afstemming van rollen en taken tussen WIJeindhoven en de specialist jeugd van het servicebureau kan beter. Uit de gesprekken blijkt dat geïnterviewden soms het gevoel hebben dat zij iets doen wat 'de ander' eigenlijk zou moeten doen.
- Voor een deel van de generalisten is het verlies aan mandaat niet goed voor hun werkplezier. Het straalt naar hen toe een bepaald gebrek aan vertrouwen in hun deskundigheid uit. Ook hebben zij het gevoel contact met het specialistisch veld te verliezen doordat er een andere organisatie

- tussen zit. Een ander deel van de generalisten is soms juist tevreden dat zij zich niet bezig hoeven te houden met het bellen van 2^e-lijnsaanbieders.
- Er bestaan veel verschillende beelden van de rollen van de partijen in de toegang bij mensen. Generalisten bij WIJeindhoven willen niet gezien (of gebruikt) worden als een 'duur doorgeefluik' voor indicaties. Dit in gevallen waar bijvoorbeeld al contact is tussen een inwoner en een 2^e-lijnsaanbieder of een huisarts, en de inwoner 'even langs de gemeente' moet voor het verkrijgen van een indicatie.

Een ouder legt uit:

'Via de huisarts kregen wij een verwijzing voor een psychologisch onderzoek. (...) Daar kwam een mooi rapport uit, waar ook een advies in zat voor speltherapie. Maar voor de start van die therapie... (...) wij kregen van de behandelaar te horen dat we via WIJeindhoven moesten. Vervolgens zou er een generalist komen en een intake doen, terwijl het probleem en vervolgtraject al helemaal duidelijk was. (...) Voor ons was dat een overbodige en nutteloze stap die geleid heeft dat er vertraging werd opgelopen met het daadwerkelijk doorpakken en behandeling van het probleem. (...) Ik snap dat er nog even getoetst moet worden. Maar stuur het onderzoeksrapport met advies dan rechtstreeks naar WIJeindhoven, dat iemand er naar kijkt en zegt "Ik snap het, ga je gang".

2.3. Ontwikkelingen in de inzet van jeugdhulp

Voor de ontwikkelingen in de inzet van jeugdhulp in Eindhoven kijken wij achtereenvolgens naar:

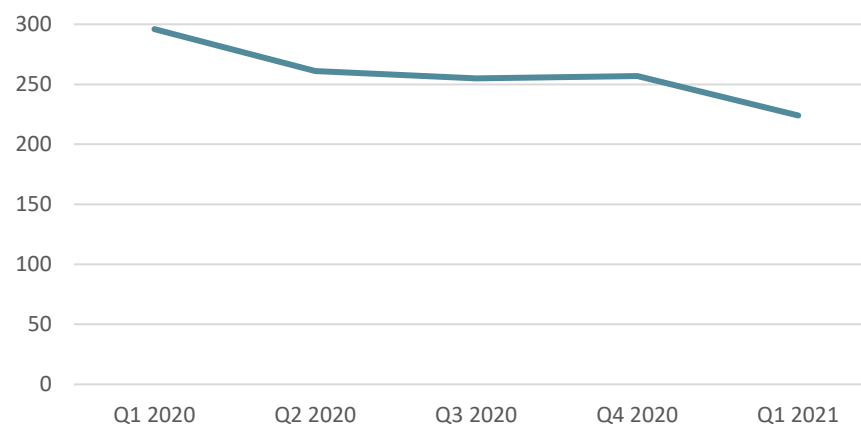
- De instroom, duur en uitstroom van jeugdhulptrajecten.
- De vormen van jeugdhulp.
- De verschillen per stadsdeel.
- Een vergelijking met landelijke gegevens.

2.3.1. Welke ontwikkelingen zijn zichtbaar in instroom, de duur en de uitstroom van jeugdhulptrajecten in Eindhoven?

Hoe heeft de vraag naar jeugdhulp (in aantallen) zich ontwikkeld tijdens de onderzoeksperiode? Hoelang duren trajecten, en hoe heeft de uitstroom zich ontwikkeld? Wij maken hier onderscheid naar enerzijds 1^e-lijns jeugdhulp en 2^e-lijns jeugdhulp. De 1^e-lijns jeugdhulp wordt geboden door generalisten van WIJeindhoven. De 2^e-lijns jeugdhulp wordt geboden door (specialistische) jeugdhulpaanbieders.

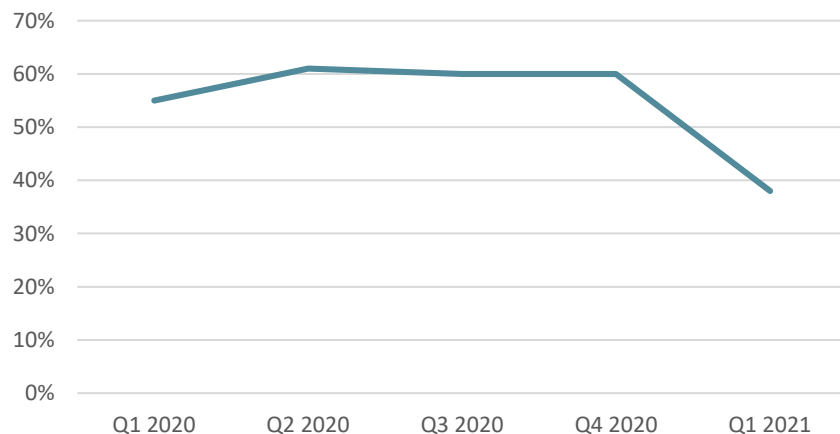
Bij WIJeindhoven wordt er na een melding van een inwoner met een (hulp) vraag een dossier gestart voor een inwoner, dit dossier is op dat moment 'actief'. In 2020 zien wij gaandeweg het jaar een daling van het aantal actieve dossiers. Deze trend lijkt zich door te zetten in het eerste kwartaal van 2021.

Figuur 3 Instroom Jeugd WIJeindhoven: Aantal geactiveerde dossiers op jeugd



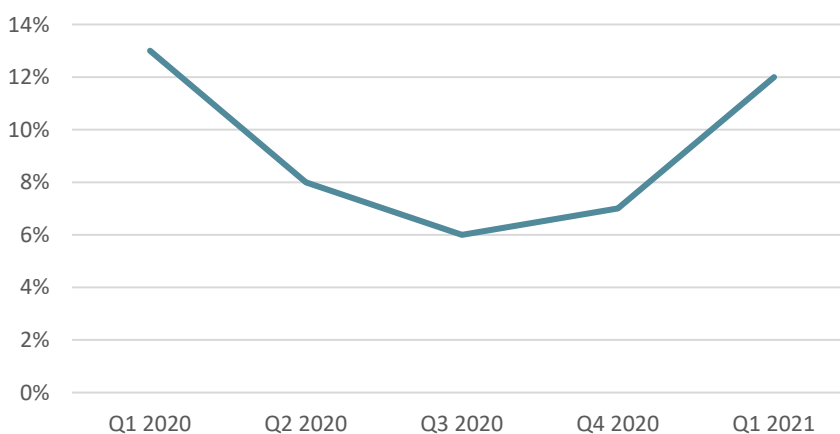
Een bepaald deel van de hulpvragen bij WIJeindhoven vraagt om inzet van 2^e-lijnszorg. Soms in combinatie met of in aanvulling op ondersteuning vanuit de sociale basis (0^e-lijn) of vanuit WIJ. In onderstaande figuur 4 tonen wij per kwartaal het percentage aanvragen dat (ook) doorverwezen wordt voor 2^e-lijns zorg. Het percentage is afgezet tegen het aantal actief geworden dossiers in datzelfde kwartaal.

Figuur 4 Percentage jeugdaanvragen dat (ook) doorverwezen wordt naar 2e-lijn



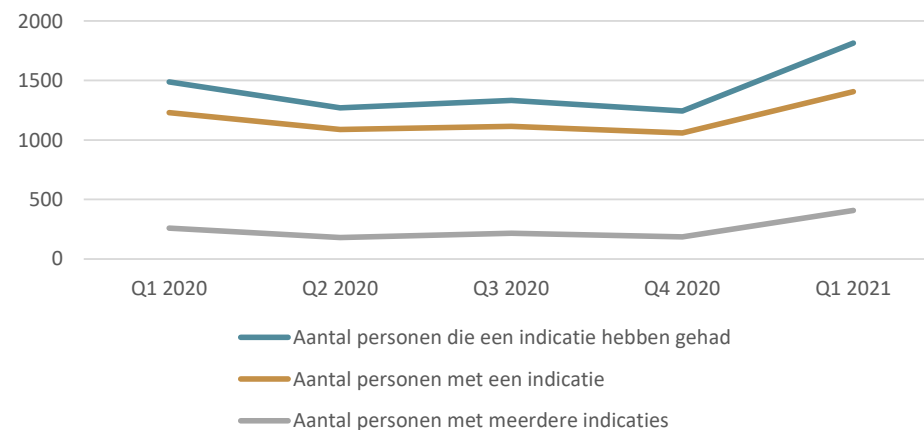
Als tijdens het onderzoek of later in het traject de generalist van WIJindhoven een passend aanbod voor (een deel) van de vraag van de inwoner vindt, dan wordt de inwoner verwezen naar dit aanbod in de sociale basis. In onderstaande figuur zien wij het aandeel 'actie sociale basis' afgezet tegen het aantal actief geworden dossiers in datzelfde kwartaal. Wij zien dat in het grootste deel van 2020 deze lager ligt dan gemiddeld. Uit de interviews komt naar voren dat dit vooral komt doordat veel (groeps)activiteiten in de sociale basis, en/of de inzet van vrijwilligers stil hebben gelegen door de corona maatregelen.

Figuur 5 Actie sociale basis naar instroom per kwartaal



Ook de instroom in 2^e-lijnsjeugdhulp is in 2020 aanvankelijk gedaald. In het eerste kwartaal van 2021 is weer een stijging zichtbaar.

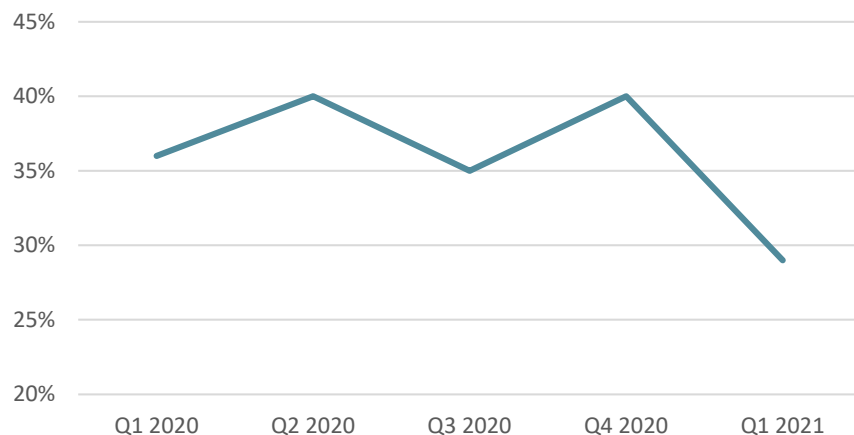
Figuur 6 Instroom 2e-lijn: Aantal personen die een indicatie hebben voor 2e-lijns jeugdhulp, uitgesplitst naar aantal personen met één indicatie en met meerdere indicaties



In dezelfde periode is de uitstroom uit de 2^e-lijn geleidelijk gedaald. Dit komt redelijk overeen met

landelijke ontwikkelingen: Landelijk was 2020 het eerste jaar dat het aantal nieuwe jeugdhulpaanvragen niet steeg ten opzichte van het jaar ervoor. Maar ook vond er landelijk minder uitstroom plaats. Met andere woorden, trajecten duurden langer.

Figuur 7 Percentage uitstroom (2e-lijn) per kwartaal van het aantal actieve deelnemers.



Ook de meeste diepte-interviews bevestigen dit beeld. Een medewerker van het servicebureau vertelt: *'Mede door corona is het echt druk, het heeft tot meer vragen geleid. (...) We kregen vooral veel verlengingen.'*

Immers, als er minder trajecten stoppen, betekent dit dat er verleningen aangevraagd moeten worden om de hulp voort te kunnen zetten. Geïnterviewden geven aan dat dit te maken kan hebben met het minder goed kunnen werken aan doelen waar de ondersteuning (vaker) digitaal plaatsvindt.

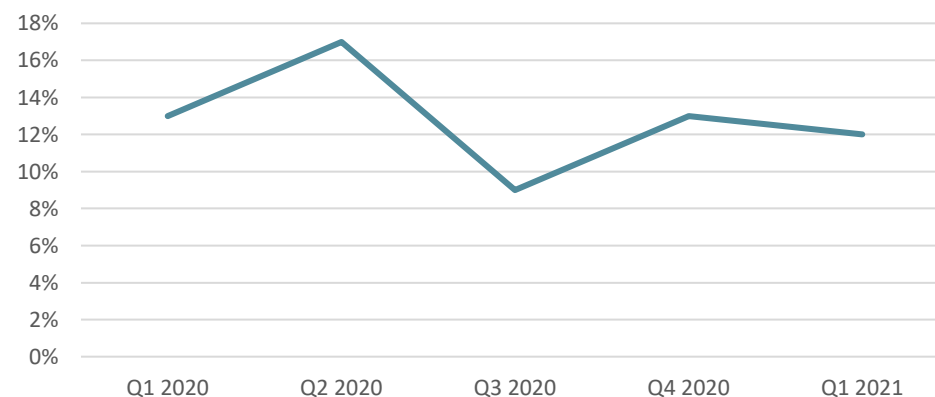
2.3.2. Welke vormen van jeugdhulp betreft het? Welke beweging is daar zichtbaar?

Welke ontwikkelingen zijn zichtbaar in de soort hulpvragen? Zijn er bepaalde vormen van hulp die stijgen of juist dalen?

Ontwikkelingen in de 1^e-lijnshulp

WIJeindhoven maakt in de eigen registraties³ rond jeugd onderscheid naar 'jeugdwet' en 'jeugdwet plus'. De jeugdwet plus vragen zijn de complexere jeugd-vragen met vaak zwaardere problematiek. Als we het aantal 'jeugdwet plus' dossiers als percentage van het totaal afzetten, zien wij dat dit gedurende de onderzoeksperiode schommelt tussen de 9% en 17%. Waar dus de instroom bij WIJeindhoven in het tweede kwartaal van 2020 een daling meemaakte ten opzichte van het kwartaal ervoor (zie figuur 3), steeg het aandeel zwaardere vragen daarbinnen.

Figuur 8 'jeugdwet plus' dossiers als percentage van alle jeugddossiers

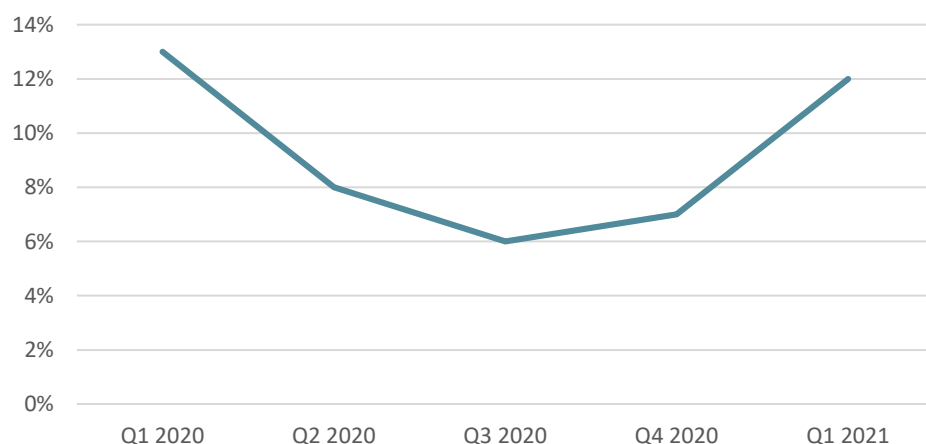


Een KPI van de gemeente richting WIJeindhoven is het streven om 70% van alle jeugdfragen zelf op te kunnen pakken. Uit de tweede kwartaalrapportage van 2021 van WIJeindhoven blijkt dat dit tot nu toe in 60% van de gevallen lukt. Het is goed om bewust te zijn van het feit dat de mate waarin vragen (deels of volledig) op te pakken zijn in de 1^e-lijn afhangt van de aard van de hulpvraag, en hiermee deels buiten de invloedssfeer van de generalist ligt.

³ Generalisten van WIJeindhoven werken integraal op alle levensgebieden, maar registreren wel vanuit welke wet (Jeugdwet, Wmo en Participatiewet) er onder andere hulp nodig is.

Verder is het streven om bij hulpvragen te kijken of deze deels of geheel in de sociale basis opgelost kunnen worden. In de volgende figuur zien wij dat het aandeel vragen dat (volledig of gedeeltelijk) opgelost kon worden in de sociale basis in 2020 daalde, om weer sterk te stijgen in het begin van 2021. Het is aannemelijk dat dit komt doordat op meerdere momenten in 2020 veel activiteiten in de sociale basis stil hebben gelegen door de coronamaatregelen. De regels voor vrijwilligers en ook voor groepsbijeenkomsten waren vaak streng waardoor face-to-face ontmoetingen/bijeenkomsten niet door gingen. Deze aanname werd ook bevestigd in meerdere interviews.

Figuur 9 Actie sociale basis naar instroom per kwartaal

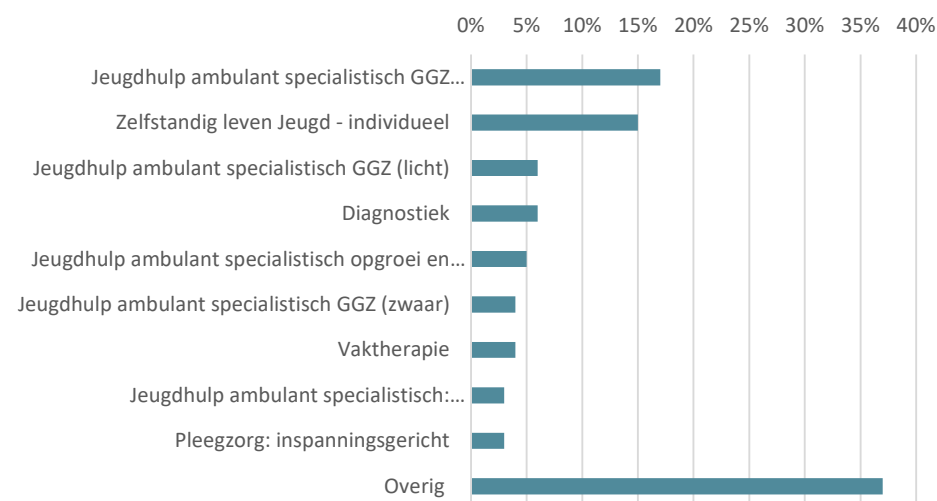


Ontwikkelingen in de 2^e-lijns jeugdhulp

De volgende figuur geeft de gemiddeldes weer van de meest voorkomende productcodes (soorten 2^e-lijnshulp) in de onderzoeksperiode. De verschillende afgegeven producten die minder dan 3% voorkwamen zijn samengevoegd onder de categorie overig. De in 2020 en 2021 meest geboden 2^e-lijns jeugdhulp

betreffen 'Jeugdhulp ambulant specialistisch GGZ (midden)⁴' (17% van het totaal) en 'Zelfstandig leven Jeugd – individueel⁵' (15% van het totaal).

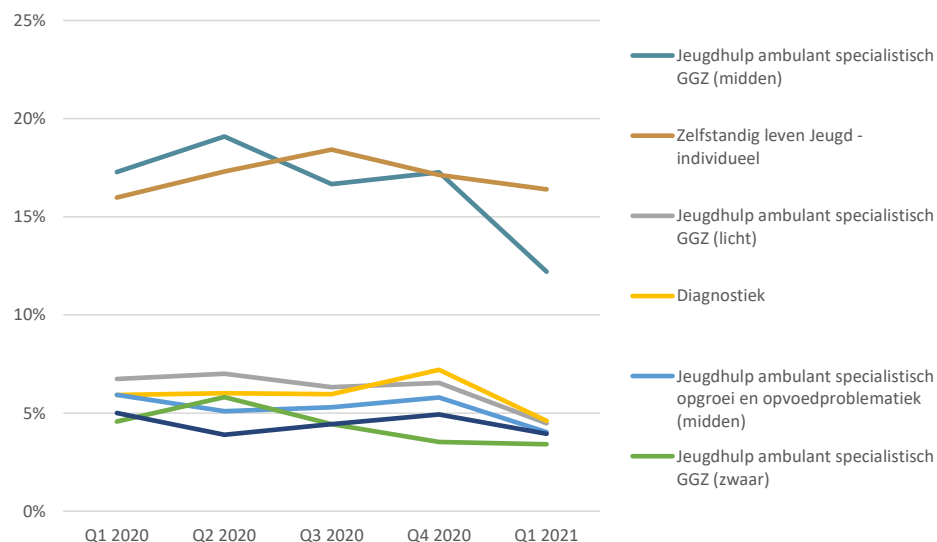
Figuur 10 Vormen 2e-lijns jeugdhulp (gemiddeld voor gehele onderzoeksperiode)



Welke bewegingen zijn er te zien in vormen van 2^e-lijns jeugdhulp tijdens de onderzoeksperiode? In onderstaande figuur is de ontwikkeling in de tijd te zien van de zeven meest afgegeven productcodes. Daar valt op dat 'Jeugdhulp ambulant specialistisch GGZ (midden)' sterker schommelt per kwartaal dan andere producten.

- 4 Er is sprake van zware meervoudige klachten op meerdere leefgebieden ten gevolge van psychische en/of psychiatrische problematiek of stoornis in combinatie met de behoefte aan ondersteuning vanuit de ouders ten gevolge van opgroei- en opvoedstress. Klachten uit zich in ernstige internaliserende en/of externaliserende gedragsproblemen. De relatie tussen kind en ouders staat onder druk en/of is grotendeels verstoord. Kenmerken behandeling Intensieve behandeling, altijd multidisciplinair ingebed binnen de specialistische GGZ.
- 5 Er is sprake van beperkte zelfredzaamheid en klachten ten gevolge van psychische problematiek, en/of beperkte ontwikkelingsachterstand, en/of een verstandelijke beperking en/of gedragsproblematiek. De jeugdige en/of het gezin heeft moeite bij het aanbrengen van structuur en het voeren van regie over het dagelijks leven. Er is gespecialiseerde ondersteuning nodig, mogelijk op meerdere levensdomeinen.

Figuur 11 Ontwikkeling productcodes 2e-lijns jeugdhulp



Interviews

Uit de interviews komt geen eenduidig beeld naar voren over de veranderende vraag. Diverse geïnterviewden ervaren een stijging in de vraag naar ondersteuning vanuit de jeugd-ggz. Eetstoornissen worden als concreet gestegen vraag genoemd. Geïnterviewden verwijzen hier ook naar corona en de berichten over de stijgende mentale druk van corona (en de coronamaatregelen) op met name jongeren. Wel geven meerdere geïnterviewden aan dat het (wat de invloed van corona betreft) vooral beelden zijn; ontwikkelingen die gevolgen kunnen zijn van tal van oorzaken.

‘De ggz-problematiek zie je stijgen. Je hoort vaak dat complexiteit van de vraag toeneemt, maar dat zie ik niet terug in cijfermateriaal of soort indicaties.’

■ (Geïnterviewde vanuit de gemeente).

‘In cijfers zie je het bij de jeugd-ggz oplopen. Maar niet op andere terreinen. Dus niet veel meer uithuisplaatsingen of meer jeugdbeschermingsgevallen.’

■ (Geïnterviewde vanuit de gemeente).

‘Ik kan niet zeggen dat de zwaarte is toegenomen, die lijkt stabiel. Het zit meer in de omstandigheden van gezinnen. Maar de hulpvraag is niet zwaarder geworden. Die kwetsbare gezinnen hebben het lastiger gekregen. Rond onderwijs, eerder van school worden gestuurd, jongere kinderen die eerder thuis komen te zitten. De druk bij ouders om het allemaal goed te doen. Economische omstandigheden en huisvesting. Dat maakt de gezinnen die bij ons terechtkomen nog kwetsbaarder.’

■ (Een 2^e-lijnsjeugdhulpaanbieder)

‘Zou die piek nog komen? [Dat is de vraag]. Jongeren en kinderen zijn minder in beeld bij het onderwijs. Het zal een mix zijn geweest van vragen die nog niet aan de oppervlakte zijn gekomen. Anderzijds is ook de druk van de ingewikkelde samenleving afgenomen, er zijn [bijvoorbeeld] minder prikkels voor een autistisch kind.’

■ (Jeugdhulpaanbieder)

‘[Ik zie] meer vragen die gaan over het ontlasten van de thuissituatie. Het thuiswerken met kinderen wat eigenlijk niet haalbaar was. Dan hebben we het over de inzet van logeerweekenden. Daar op die vlakken zien we echt wachtlijsten. De logeeropvang zit vol, bij verblijfplekken zien we ook wachtlijsten.’

■ (Servicebureau)

'Ik hoor in media en bij werknemers onderling veel geluiden als "door corona merken we dit en dat. Meer depressieve jongeren. Minder goed in beeld. Minder vragen. Et cetera." Ik merk dat in de praktijk eigenlijk niet. Ik merk wel [dat we moeite] hebben met doelgroepen goed plaatsen. Vooral behandelplekken. Maar of dat ligt aan corona weet ik niet.'

■ (Servicebureau)

Het groeiend aantal vragen die voortkomen uit complexe scheidingen (of waar complexe scheidingen een rol spelen) noemen diverse geïnterviewden ook als een ontwikkeling van de afgelopen jaren. Dit is een ontwikkeling die ver voor corona gestart is en door blijft zetten. Uit interviews blijkt dat er diverse aanbieders zijn die zich in het bijzonder richten op deze problematiek, en dat er ook wachtlijsten zijn hiervoor.

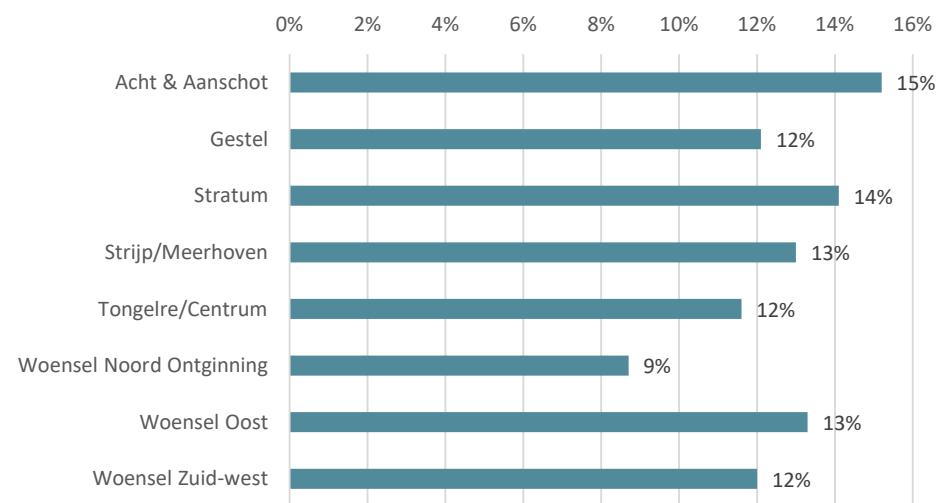
Complexe scheidingen zijn van grote invloed en een complicerende factor op het kunnen bieden van passende hulp. Ook de hulp aan adolescenten staat door een toenemende vraag volgens sommigen onder druk. Tot slot ervaren geïnterviewden dat er meer vragen komen rond het onderwijs. Kinderen en jongeren die daar (vaker dan vroeger) uitvallen en/of jeugdhulp nodig hebben. De prestatiedruk in het onderwijs wordt hier als factor benoemd.

2.3.3. Jeugdhulp per WIJgebied/stadsdeel

In hoeverre zijn er verschillen zichtbaar tussen de verschillende 'WIJ-gebieden'? (De indeling en werkgebied van de verschillende WIJteams). Deze komen grotendeels overeen met de stadsdelen van Eindhoven.

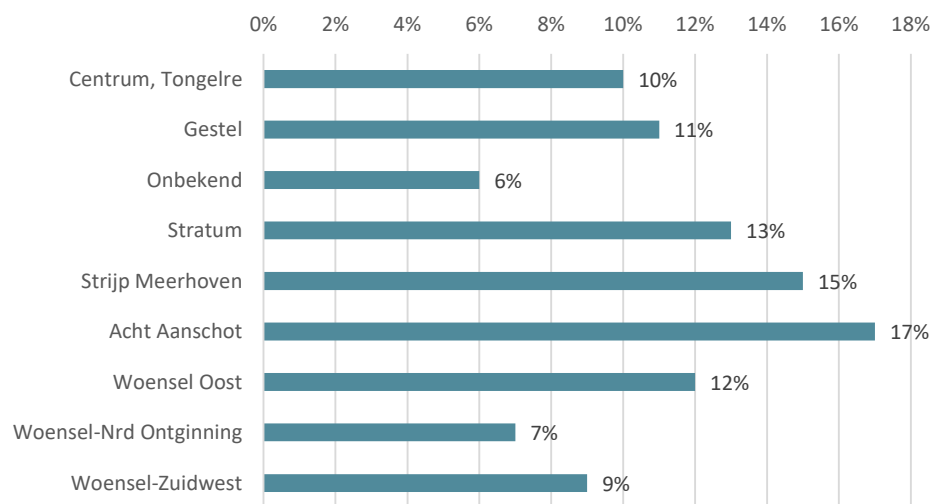
De instroom van 1^e-lijns jeugdhulp is het grootst in het gebied Acht & Aanshot, gevolgd door Stratum. De verschillen zijn niet groot. Woensel Noord Ontginning is de enige die echt afwijkt van de rest.

Figuur 12 Instroom 1e-lijns jeugdhulp naar WIJgebied



Als we kijken naar de instroom van 2^e-lijns jeugdhulp in unieke personen in de onderzoeksperiode (2020 t/m 1^e kwartaal van 2021) zien wij dat deze het grootste is in Acht & Aanshot en Strijp Meerhoven. Net als bij de instroom voor de 1^e-lijns hulp heeft het WIJgebied Woensel Noord Ontginning de laagste instroom.

Figuur 13 Instroom 2e-lijns jeugdhulp uitgesplitst naar WIJ-gebied

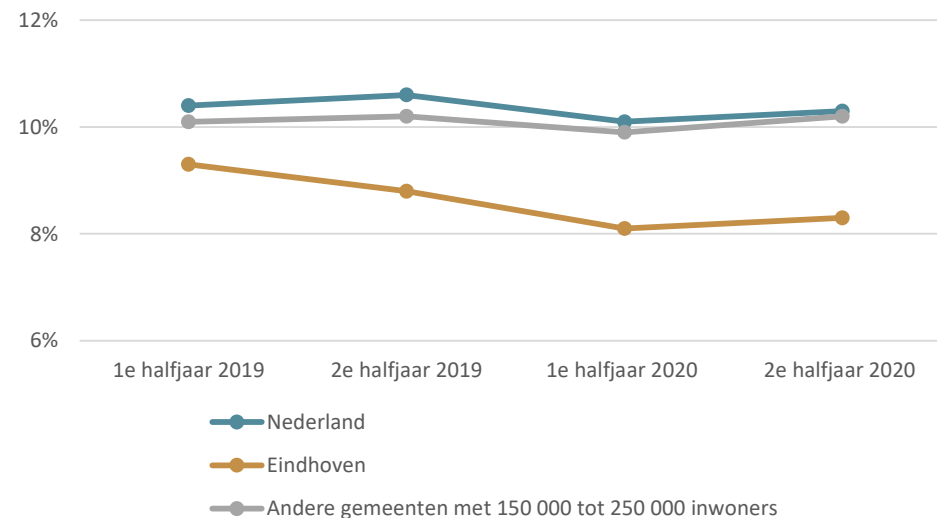


Hoewel er dus wel verschillen zichtbaar zijn tussen de WIJ-gebieden, is het niet goed mogelijk om hier een eenduidige verklaring voor te geven.

2.3.4. Hoe verhouden deze bewegingen zich tot andere gemeenten?

Voor de bredere context kijken wij ook naar CBS cijfers (beschikbaar over 2019 en 2020). Daar zien wij dat volgens deze cijfers in Eindhoven in 2019 en 2020 een kleiner aandeel jongeren jeugdhulp in natura ontving dan zowel het Nederlands gemiddelde, als het gemiddelde van gemeenten in dezelfde grootteklasse. Medewerkers van de gemeente noemen als toelichting op de CBS cijfers in figuur 14 dat de gemeenten Eindhoven alleen de verwijzingen naar 2^e-lijnsjeugdhulp aanleveren bij het CBS. Andere gemeenten leveren zowel 1^e- als 2^e-registraties aan.

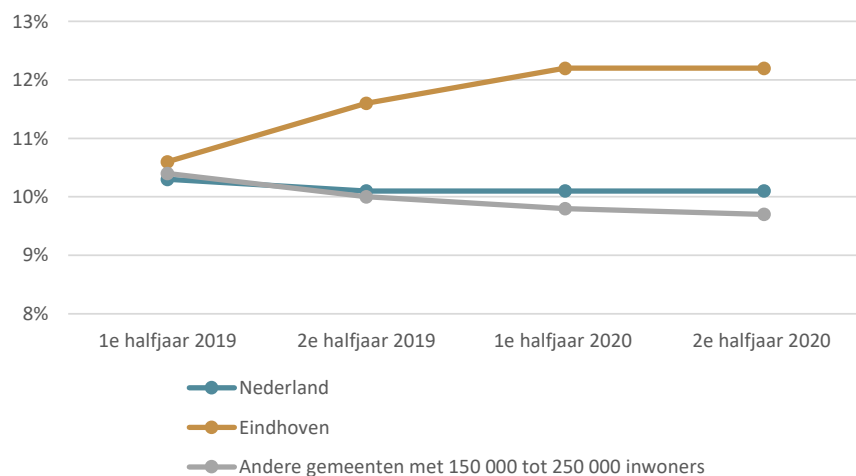
Figuur 14 Jongeren met jeugdhulp in natura⁶



Binnen de groep die jeugdhulp ontvangt, is het aandeel jeugdigen dat jeugdhulp met verblijf ontvangt in Eindhoven iets groter dan gemiddeld.

6 CBS. Hulp en zorg zoals deze bedoeld en beschreven is in de Jeugdwet (2014), en in natura door de zorgaanbieder is geleverd. PGB gefinancierde hulp en zorg valt hier dus buiten. Het betreft hulp en zorg aan jongeren en hun ouders bij psychische, psychosociale en of gedragsproblemen, een verstandelijke beperking van de jongere, of opvoedingsproblemen van de ouders.

Figuur 15 Jongeren met jeugdhulp met verblijf in natura⁷



2.3.5. Wat gaat goed (in de inzet en aanbod van) jeugdhulp en wat moet beter?

Tijdens de interviews zijn gesprekspartners gevraagd wat er goed gaat (in de inzet en aanbod van) jeugdhulp.

Verschillende positieve punten komen naar voren:

Positieve kwaliteitsontwikkeling 1^e-lijnshulp

Vanuit verschillende kanten noemen geïnterviewden dat WIJeindhoven op jeugd een kwaliteitsslag heeft gemaakt. Zo beschikken de generalisten die zich met jeugdvragen bezig houden over SKJ registratie. Daarnaast zijn er professionals (met passende ervaring en opleiding) die zich in het bijzonder richten op de complexere jeugdhulpvragen.

⁷ Van de jongeren met jeugdhulp in natura verblijft een deel elders, formeel slaapt de jongere niet thuis bij het eigen gezin. Dit betekent dat het hier alleen om de verblijfsvormen gaat waarbij er sprake is van een overnachting. Ook verblijf in logeerhuizen, alleen tijdens weekenden of juist door de week, vallen onder jeugdhulp met verblijf.

Steeds betere aansluiting in 'de wijk'

Volgens diverse geïnterviewden gaat de verbinding tussen bijvoorbeeld WIJeindhoven en de lokale partners in de wijken steeds beter. Er zijn veel kleine en grotere lokale partijen die elkaar beter weten te vinden. Initiatieven als 'Buurt in bloei' worden als positief voorbeeld genoemd.

Aanbod blijft zich ontwikkelen

Vanuit diverse geïnterviewden worden mooie voorbeelden genoemd in het aanbod van jeugdhulp. Bijvoorbeeld het specifiek werven van gezinnen met een migratieachtergrond als pleegouder. Maar ook het aanbod rond complexe echtscheidingen, en bijvoorbeeld intensieve ambulante hulp in samenwerking met ggz (als mogelijk alternatief voor uithuisplaatsingen).

Menselijke maat is mogelijk

Meerdere geïnterviewden (vanuit verschillende perspectieven) geven aan dat in situaties waar het echt nodig is, het (bijna) altijd mogelijk is om bepaalde hulp gefinancierd te krijgen.

'Als er maatwerk afgesproken moet worden, dan is daar ruimte voor. Ondanks financiële uitdagingen, blijft het gesprek wel mogelijk. De menselijke maak is vooraan blijven staan – ook in lastige financiële tijd.'

■ (Geïnterviewde vanuit de gemeente).

'Wat in ieder geval beter gaat, is dat de gemeente, als het echt ingewikkelde casuïstiek is, dan zeer coulant is en meer vergoed of bijlegt. Dat gaat over enkele zaken per jaar. Ze maken iets dan snel in orde, dat is bij andere gemeenten vaak anders. Uiteindelijk is er ook altijd tijd en ruimte om iets voor te leggen. (...) Het zit in de randvoorwaarden die het lastiger maken. Maar de bereidheid is er zeker.'

■ (Geïnterviewde 2^e-lijnsaanbieder)

Betrokkenheid van de professionals

Zowel verschillende belanghebbend als geïnterviewde ouders benoemt de betrokkenheid van de (jeugd)professionals in hun werk.

'Belangrijkste wat goed ging? De bereikbaarheid en betrokkenheid van de medewerkers. Het is werk waar je hart voor moet hebben, en niet iedereen heeft dat.'

■ (Een ouder)

Wat moet volgens de geïnterviewden beter? Geïnterviewden noemen de volgende punten:

Passende hulp voor complexe vragen blijft lastig

Veel zorgvragen zijn niet sectorgebonden. Verschillende partijen hebben elkaar nodig en het vinden van oplossingen voor complexe casussen lukt niet altijd. Organisaties specialiseren zich vaak in één onderdeel van een problematiek. Het systeem van bekostiging stimuleert het oppakken van meervoudige complexe vragen niet. Dit is een landelijk aandachtspunt en niet uniek voor Eindhoven. Er is een Regionaal Expertise Team (RET) – gecoördineerd door gemeente Eindhoven – waar professionals moeilijk te plaatsen casussen in kunnen brengen. Het RET merkt ook dat er vaak sprake is van een complexe combinatie van problematiek, en dat professionals het lastig vinden om de juiste hulpverlening op te zetten/bij elkaar te zoeken. Het RET ondersteunt professionals door te kijken wat er nodig is om een casus tot een goed resultaat te brengen. Het RET probeert professionals en organisaties aan elkaar te koppelen, zodat zij gezamenlijk ondersteuning kunnen bieden en er ook een gedeelde verantwoordelijkheid ontstaat.

Wachtlijsten blijven in meer of mindere mate aanwezig

Hoewel zoals eerder vermeld de situatie rond wachtlijsten bij WIJ Eindhoven en het servicebureau beter is dan vroeger blijft het een uitdaging. De wachtlijsten voor 2^e-lijnshulp wisselen per aanbieder en per problematiek/ specialisme. Specialisten jeugd vanuit het servicebureau houden de wachtlijsten bij en houden hier rekening mee bij het zoeken van aanbod voor een hulpvraag.

Veelvuldige wisselingen onder professionals – betere overdracht vraagt meer aandacht

Een aandachtspunt dat door alle geïnterviewde perspectieven benoemt wordt is het hoge verloop bij organisaties. Dit speelt niet alleen bij WIJ Eindhoven maar bij het hele veld. Zeker ook bij de betrokken partijen in de veiligheidsketen (Jeugdbescherming, Veilig Thuis, et cetera).

'Ik heb inmiddels 10 hulpverleners gehad. Ik weet niet eens meer wie die eerste was'.

■ (Een ouder)

'[Wat beter moet is] dat je niet steeds van hulpverlener moet switchen. Ik heb zeker 7 of 8 psychologen gezien en 4 generalisten'.

■ (Een andere ouder)

Naast minder wisselingen komt uit meerdere interviews duidelijk naar voren dat de overdracht tussen hulpverleners beter moet. Geïnterviewden geven aan dat zij (te) vaak hun verhaal opnieuw moeten vertellen. Ook wordt het voor cliënten die vaak van hulpverlener wisselen moeilijker om een vertrouwensband aan te gaan met de nieuwe persoon. Veelvuldige wisselingen kan ook zorgen dat mensen hulpverleningsmoe worden.

'Bij ie-der-een moet je alles opnieuw vertellen. En dan denk ik "je hebt m'n dossier toch? Lees het door!"

'De overdracht van de ene hulpverlener naar de andere was een drama. Want dan kon je weer bij A beginnen. Ze nemen niet eens de moeite om het hele dossier te lezen. Ze vragen maar wat. Het is zwaar om [in de problemen] te zitten, en het [moeten vertellen] roept allerlei dingen bij je op iedere keer.'

■ (Een ouder)

Kwaliteit van verslagen en rapportages

Uit de interviews met betrokkenen en met cliënten blijkt dat veel 'op papier' gebeurt. Denk aan evaluaties, dossieropbouw, verslagen en rapporten van Veilig Thuis, WIJeindhoven en andere organisaties. De kwaliteit en volledigheid van de verslaglegging en rapportages zijn wisselend en deels afhankelijk van de medewerker. De kwaliteit van verslaglegging als geheel kan en moet beter. Ook dit is een aandachtspunt wat breder speelt dan alleen in Eindhoven.

'Ik krijg stukken terug, en het staat vol onwaarheden. (...) En het is allemaal op papier, niemand ziet mijn kinderen of mij.'

■ (Een ouder)

'Waar ik ook van schrok: de [hulpverlener] die een keer of zes in huis is geweest. Die had ook een kort rapport geschreven. Zij was daar niet zo goed in. Was maar een paar regeltjes. Als zij bijvoorbeeld zorgvuldiger was geïnterviewd... dan had Veilig Thuis een andere mening kunnen vormen. Zij had ook een beeld over hoe het er aan toe ging [bij ons].'

■ (Een ouder).

'Op zich zijn de gesprekken [met WIJeindhoven] gewoon goed. Ze begrijpen wel wat we nodig hebben. Maar de gedragswetenschapper van de gemeente bepaalt wat je krijgt, en die heeft geen gesprekken met ons gehad. Ik vind het knap dat iemand dan kan beslissen. Ze zullen vast hun kennis hebben, maar dat lijktje zou wat korter mogen zijn.'

■ (Een ouder).

Grote behoefte aan persoonlijk contact en spreken met kinderen zelf

Zeker (maar niet alleen) waar veiligheid in het geding is, is er een grote behoefte bij geïnterviewden dat kinderen zelf gehoord worden (zonder de ouders). Waar veiligheid in het geding is, en/of ouders elkaar tegenspreken of tegenwerken, verwachten betrokkenen dat er onderzoek en waarheidsvinding wordt gedaan door partijen. Zij zijn ook zeer teleurgesteld als dit in hun ervaring niet gebeurt.

De veiligheidsketen werkt niet goed genoeg, en is onvoldoende in staat (of toegerust) goed om te gaan met problematische echtscheidingen

De grootste problemen uit de interviews met ouders komen voor bij de gevallen waar er problematische echtscheidingsproblematiek speelt. Zo vertellen meerdere geïnterviewden te maken te hebben met een ex (of het netwerk van de ex) die vaak meldingen maakt bij Veilig Thuis. Veel ouders voelen zich hierdoor onterecht in te problemen gebracht doordat VT zich gaat 'bemoeien' met zaken. Zij worden hierdoor angstig. Tegelijkertijd zijn er meerdere geïnterviewden die vertellen over het zelf ervaren van onveiligheid (van henzelf en/of de kinderen) en dat zij hier melding van maken bij diverse instanties, en dat VT (en de hele keten erachter) onvoldoende optreden in hun ervaring.

Daarnaast hebben ouders vaak hogere verwachtingen van wat een gezinsvoogd of een rechter kan afdwingen in hun situatie. Zij zijn teleurgesteld als er in hun optiek geen represailles volgen voor 'de ex' als deze zich niet aan de afspraken houdt. Verder is er veel onbegrip bij ouders over waarom zij hun eigen kinderen niet mogen zien, en/of juist onbegrip over waarom kinderen nog naar (de andere) ouder gaan terwijl het in hun optiek niet veilig is. Communicatie naar de ouders ligt in deze gevallen ook zeer gevoelig. Hulpverleners en voogden moeten vaak balanceren om niet beticht te kunnen worden van partijdigheid door (een van) beide ouders.

Tot slot kampt de jeugdbescherming in het algemeen met een groot personeelsprobleem. Mede als gevolg hiervan kwam in de onderzoeksperiode een opnamestop bij Jeugdbescherming Brabant.

'Wij werden eindelijk verwezen naar Jeugdbescherming Brabant, maar die staan on hold. Net voor de zomervakantie hoorde we dat ze niet konden voldoen aan het verzoek van de rechter. Vreselijk. Nu zijn we aan het wachten op [de nieuwe gecertificeerde instelling].'

■ (Een ouder)

2.4. Samenwerking

Samenwerking speelt op verschillende niveaus en tussen verschillende partijen. Wij gaan eerst in op de samenwerking tussen de gemeente (op verschillende niveaus) en aanbieders. Uit de interviews met verschillende perspectieven blijkt dat hoewel de samenwerking tussen gemeenten en haar partners verbeterd is de afgelopen jaren, er nog steeds een aantal verbeterpunten zijn.

'Er is heel veel in Eindhoven. Maar die partijen weten elkaar nog niet altijd goed te vinden. Daar zijn verschillende redenen voor. Hoge werkdruk, maar ook de subsidiering op aantallen [deelnemers/cliënten] wat samenwerking niet in de hand werkt'

■ (Geïnterviewde vanuit de gemeente)

Veel (personele) wisselingen bij gemeente en andere organisaties

Een punt van aandacht uit de interviews is het gebrek aan continuïteit. Door vele personele wisselingen op onder andere beleids- en managementniveau is het lastig geweest om lange termijnrelaties en goede werkrelaties op te bouwen. Ook gaat er lokale kennis verloren (over het veld en de partners) elke keer dat een wisseling plaatsvindt. Uit ander onderzoek weten wij dat groot verloop kan leiden tot frustratie of gelatenheid bij partners.

Zelf of samen ideeën ontwikkelen

Uit de interviews blijkt dat hoewel de samenwerking op beleidsniveau tussen gemeenten en aanbieders als prettig wordt ervaren er ook de behoefte is bij partners om eerder geraadpleegd te worden bij (het nadenken over oplossingen voor) verschillende vragen.

Sommige geïnterviewden ervaren dat ambtenaren soms (met alle goede bedoelingen) zelf en met elkaar werken aan vraagstukken waar ervaring en ideeën van buitenaf goed zouden kunnen helpen en beter benut zouden kunnen worden. Zij ervaren dat ideeën pas worden voorgelegd aan partners als zij (te) ver zijn uitgewerkt.

'Op onderdelen is er contact met de gemeente, maar wat vanuit de gemeente wordt bedacht aan langetermijnvisie blijft dus onduidelijk en we worden soms verrast. Het zijn twee gescheiden werelden. We zijn allebei bezig met ontwikkelingen en het kan heel goed zijn dat we langs elkaar heen werken. Ik zie bij andere gemeenten dat beleidsmedewerkers veel sneller naar ons toe stappen om een idee voor te leggen. In Eindhoven gaan ze gelijk iets op papier uitwerken en presenteren. Dat is jammer van de energie en goede bedoelingen die erachter zitten.'

■ (Geïnterviewde 2e-lijnsaanbieder)

Een genoemd voorbeeld van beleid waar partners wel goed betrokken worden is het nieuw preventief jeugdbeleid.

Richting meer partnerschap en langdurige relaties

Geïnterviewden ervaren dat er meer toegewerkt kan worden naar partnerschap tussen de gemeente en andere belanghebbenden. Zij ervaren dat dit in het verleden onvoldoende is gebeurd. Wel zien zij dat deze richting is ingezet. Onder andere door de vorm van de nieuwe aanbesteding. Sommigen zien hier een duidelijke richting naar meer partnerschap in. Anderen zien het tegelijk als de 'zoveelste verandering' in 'hoe het werkt' in de gemeente. Ook zijn velen benieuwd hoe het in de praktijk uit zal pakken. Het moet immers nog ingaan.

Behoefte aan (meer) eenduidige richting gemeentebreed

Geïnterviewden ervaren soms verschillen in 'welke kant' de gemeente uit wil. Hierin verschilt het soms op niveau van individuele (beleids)medewerkers, management en bestuur. Dit hangt samen met de personele wisselingen de afgelopen jaren, en de ervaringen van sommige geïnterviewden dat de langetermijnvisie van de gemeente duidelijker kan. Over de jaren heen zijn er aanpassingen gedaan aan de visie en onderliggende beleidstheorie zonder dat er een nieuwe is ontwikkeld. Ook speelt de politiek en de relatie met de gemeenteraad hier een rol.

'[Ik wil] loskomen van het ad hoc reageren op signalen. Plan voor de toekomst maken: waar willen we naartoe en echt in samenwerking/ partnership gaan doen. En daar ook ruimte voor creëren om dat voor elkaar te krijgen. Toekomstgericht werken met de juiste randvoorwaarden en minder laten leiden door waan van de dag.'

■ (Geïnterviewde vanuit de gemeente)

Samenwerking WIJeindhoven en servicebureau/gemeente gaat beter

Zoals eerder genoemd (bij de paragraaf over de toegang tot jeugdhulp) gaat de samenwerking tussen WIJeindhoven en het servicebureau beter dan vroeger.

'Samenwerking met het servicebureau, soms denk ik het is administratieve rompslomp. Maar in dit geval niet. Voorheen was het zo dat wij zelf een product konden aanvragen. We moesten eerst zelf op zoek naar aanbieders. Nu kun je vraag stellen bij servicebureau. Bij [dit geval] vond ik het ook fijn om met servicebureau te kunnen schakelen. (...) De aanvragen [die je bij het servicebureau indient] dwingen je om goed na te denken over de aanvraag van een product en dat is goed. Maar soms is het duidelijk: "dit moet gewoon verlengd worden", en dan moet je alsnog door administratieve rompslomp om het aan te vragen.'

■ (Een generalist)

'Ik zie dat dat goed kan werken. Zeker waar iemand moeilijk te plaatsen is, kan die vraag bij het servicebureau liggen. Die gaan dan als een malle gezinshuizen bellen. En de generalist kan zich bezighouden met wat er thuis moet gebeuren.'

■ (Servicebureau).

Tegelijkertijd kunnen sommige dingen nog beter om het makkelijker te maken:

Zo kunnen de gedragswetenschappers (van het servicebureau) niet standaard in het dossier kijken van de generalist waar zij rond een casus mee samenwerken. Zo ook krijgen de medewerkers van WIJeindhoven niet standaard terugkoppeling van het servicebureau als een ouder het niet eens is met een beschikking voor 2^e-lijnshulp.

'Wij krijgen geen terugkoppeling over hoe dat proces loopt. Gemeente zegt "dat gaat via inwoners zelf", maar wij moeten regie voeren. En als het contact met die inwoner niet zo lekker loopt, dan missen wij dat echt.'

■ (Een generalist)

Enkele generalisten willen dat er een standaard persoonlijk contactmoment komt met specialist jeugd van het servicebureau, na het indienen van de aanvraag voor 2^e-lijnshulp.

'Niet alle ervaringen in zo'n gezin staan in het verslag wat je schrijft. Als je dan alleen naar papier kijkt, kan dat onduidelijkheden oproepen. Face-to-face kan je extra informatie geven die je niet kwijt kunt in het verslag.'

■ (Een generalist)

Een andere generalist:

'De aanvraag [voor 2e-lijnshulp] schrijf je vanuit de beperkingen, niet vanuit de kansen. Dat is niet heel positief en doet iets met je relatie met het gezin. Je probeert samen met het gezin te kijken naar oplossingen en mogelijkheden. Die twee werkwijzen matchen niet. Dat is lastig vertalen.'

In de relatie tussen gemeente en 2^e-lijnsaanbieders noemen enkele geïnterviewden dat er de laatste jaren toegewerkt is naar een goed werkbare, duidelijke en grotendeels dekkende productcatalogus (voor zorgvormen) die ook de verwachtingen heel helder maakt richting aanbieders toe.

Samenwerking tussen jeugdhulp en onderwijs groeit. Partijen kijken naar gemeente voor regierol

Uit de interviews komt naar voren dat de samenwerking tussen onderwijs en jeugdhulp (en van onderwijs binnen het sociale domein in Eindhoven) langzaam beter gaat. Maar dat de verbinding sterker kan. Aanbieders missen de gemeente die regie neemt tot samenwerking tussen onderwijs en jeugdhulp. Onderwijs kan (of dient) een belangrijkere plek te krijgen (en nemen) binnen het sociaal domein.

'Het contact met scholen is de laatste jaren wel erg verbeterd. Het blijft wel anders hoe je naar die kinderen kijkt. Onderwijs meer vanuit structuur en kaders.'

■ (Een generalist)

'De samenwerking met het onderwijs is best wel goed. Het gaat om heel veel scholen – er zijn verschillen, maar met de samenwerkingsverbanden loopt het wel. Vanuit de gemeente verwacht ik meer. Wij roepen al heel lang dat het jeugd- en onderwijsdomein veel meer samen moeten optrekken, omdat het over dezelfde gezinnen gaan. Die overleggen komen niet op gang. Twee jaar geleden was er een projectleider die dit zou opzetten rond jeugdaanbieders en onderwijsstichtingen. Daar horen we vervolgens niets meer over.'

■ (Een 2e-lijnsaanbieder)

2.5. Effectiviteit van hulp

De vraag in hoeverre het lukt om effectieve hulp te leveren is lastig te beantwoorden. Effectiviteit bestaat uit verschillende onderdelen, die echter allemaal maar onderdelen zijn van het breder geheel. Er is niet één overkoepelende maatstaf of bron hiervoor. Wij putten daarom uit diverse bronnen:

- Cliëntervaringsonderzoeken.
- Mate van doelbereik uit rapportages.
- Interviews met professionals.
- Interviews met cliënten zelf.

2.5.1. Cliëntervaringsonderzoeken

De tevredenheid van ouders en jeugdigen die hulp ontvangen (cliënttevredenheid) is een van de outcome indicatoren uit de 'Geharmoniseerde set outcome-indicatoren'⁸ Hoewel tevredenheid natuurlijk niet alles zegt over effectiviteit is het zeker een belangrijke factor om mee te nemen.

In onderstaande figuren tonen wij de gemeentelijke cijfers uit de cliëntervaringsonderzoeken uitgevoerd in 2020 (over 2019) en in 2021 (over 2020)⁹ op basis van 304 (2019) en 246 (2020) respondenten. Met deze absolute aantallen respondenten zijn de resultaten op niveau van de gemeente Eindhoven indicatief. Dat wil zeggen dat zij een goede indicatie geven van de werkelijke situatie. Er zit statistisch gezien een foutmarge in de resultaten: de werkelijke uitkomsten kunnen tot ongeveer 5% hoger of lager liggen dan de resultaten in het onderzoek.

8 <https://www.nji.nl/monitoring/outcome-indicatoren>

9 Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2020 Cliëntervaringsonderzoek 2020 Onder jongeren en ouders van kinderen/jongeren die in 2019 jeugdhulp ontvingen.

Wij vergelijken deze cijfers met een referentiegroep uit dezelfde periode. De referentiegroep is het gemiddelde van tussen de ruim 2.600 en 4.800¹⁰ cliënten verspreid over 19 tot 30 gemeenten, uitgevoerd door BMC, marktleider in cliëntervaringsonderzoeken op Jeugd en Wmo.

De responsgeneigdheid op dit type schriftelijk onderzoek onder jeugdccliënten is niet heel hoog. Landelijk zo rond de 15% gemiddeld. Bepaalde doelgroepen (bijvoorbeeld laaggeletterden, of mensen die de Nederlandse taal niet machtig zijn) komen minder in de respons van de onderzoeken voor dan in het echt. In die zin is de responsgroep in dit soort onderzoeken niet representatief voor de doelgroep als geheel, maar zijn de onderzoeken wel goed onderling vergelijkbaar.

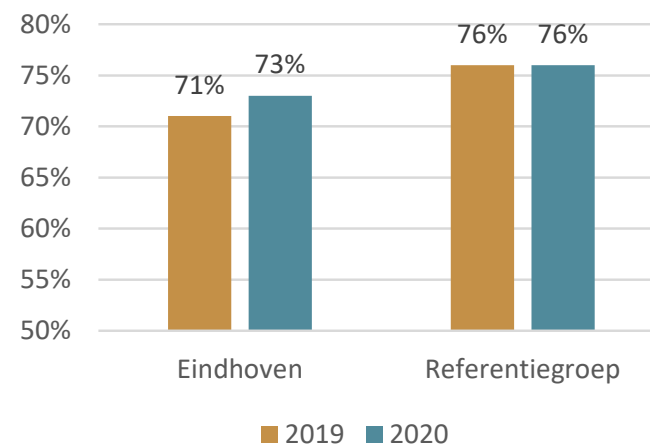
De weergegeven percentages zijn de respondenten die 'altijd' of 'vaak' hebben geantwoord. De respondenten die niet van toepassing hebben ingevuld zijn niet meegenomen. In deze cijfers zijn alle respondenten (jeugdigen en ouders/verzorgers) samengenomen.¹¹

In 2019 ervoer in Eindhoven een iets kleiner aandeel dan gemiddeld dat zij de hulp konden krijgen die zij nodig hebben. In 2020 lijkt dit aandeel in Eindhoven licht te zijn gestegen waarmee het dichterbij het landelijk gemiddelde komt. Het verschil tussen de Eindhovense cijfers en de landelijke cijfers is niet significant. (Met andere woorden: het is niet te stellen dat het verschil in de onderzoekspopulatie ook in het echt voorkomt. Dit door de eerder genoemde foutmarge van ongeveer 5%).

¹⁰ Afhankelijk van het jaar en de vraag. Sommige vragen zijn door meer mensen ingevuld dan andere vragen.

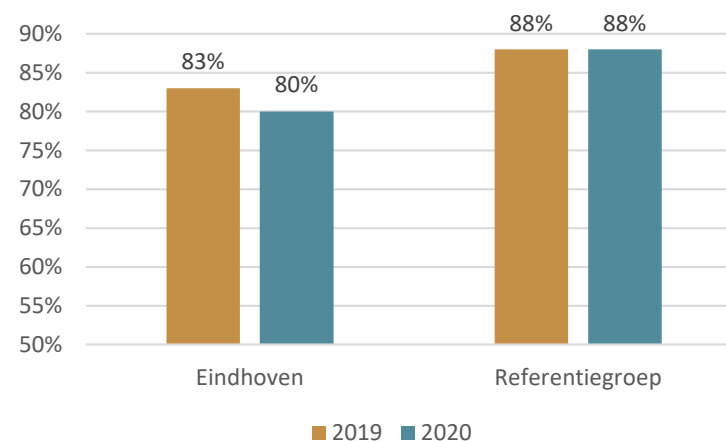
¹¹ In het 'Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2020' worden de resultaten van jongeren en ouders apart getoond. Deze percentages komen daarom niet overeen.

Figuur 16 'Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb' (ceo Eindhoven & referentiegroep BMC)



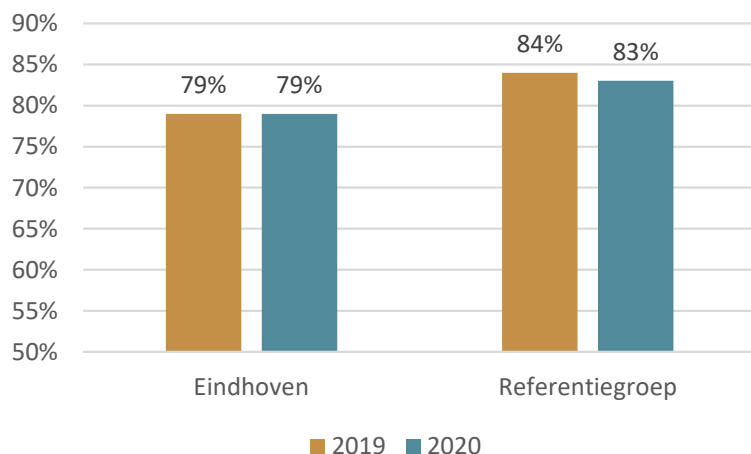
Het aandeel respondenten in Eindhoven dat ervaart dat beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen lijkt licht gedaald ten opzichte van het vorig onderzoek. Dit is geen significante daling.

Figuur 17 Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen (ceo Eindhoven & referentiegroep BMC)



Het aandeel respondenten in Eindhoven dat ervaart dat de hulpverleners genoeg weten om hen te helpen lijkt stabiel te zijn gebleven.

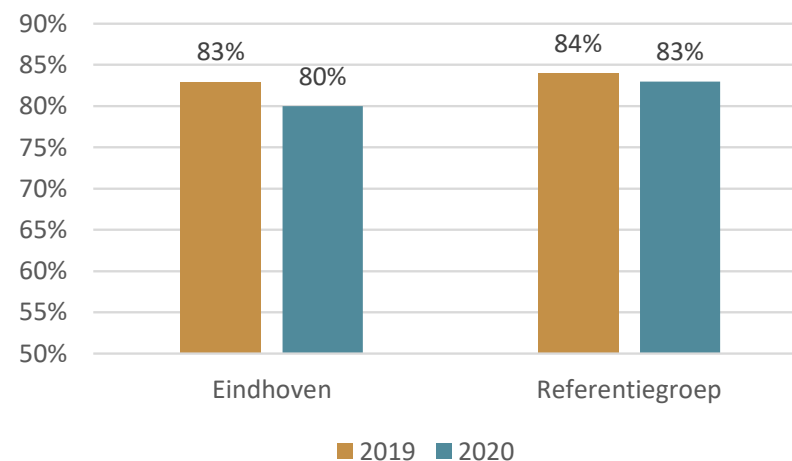
Figuur 18 De hulpverleners weten genoeg om mij te kunnen helpen (ceo Eindhoven & referentiegroep BMC)



In hoeverre ervaren cliënten en betrokkenen dat de hulp helpt? (In hoeverre zijn problemen verminderd?)

In 2019 in Eindhoven is het aandeel respondenten dat ervaart dat de hulp die zij krijgen helpt, met 83% vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde uit dat jaar. In het onderzoek over 2020 lijkt dit aandeel in Eindhoven iets te zijn gedaald ten opzichte van het onderzoek ervoor.

Figuur 19 Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen (ceo Eindhoven & referentiegroep BMC)



Diepte-interviews met cliënten

Uit de diepte-interviews met cliënten blijkt het volgende:

Communicatie is een cruciaal onderdeel in hun ervaringen: Kan een professional goed luisteren? Voelen zij zich gehoord? Worden de verwachtingen goed gemanaged waardoor ouders goed weten waar zij aan toe zijn? Ervaren zij dat afspraken worden nagekomen? Voelen zij zich goed geïnformeerd door de professional? Et cetera. Waar dit gebeurt zijn ouders tevreden, waar zij ervaren dat dit niet gebeurt drukt het een grote stempel op de rest van hun ervaringen.

Waar de geïnterviewde ouders ontevreden zijn, heeft het vooral te maken met het gevoel dat aanvankelijk niet goed is gekeken, of dat dingen niet zijn gezien doordat het ontbrak aan de juiste deskundigheid.

'Ik voel me wel gehoord hoor, maar het is frustrerend dat mensen niet weten wat ze ermee moeten. In mijn ogen is [kind] ook weer niet zo speciaal'

■ (Een ouder)

Bij ongeveer 5 van de 14 geïnterviewde ouders is de hulp afgerond. Bij 4 deels, en bij 5 (nog) niet.

Waar de hulp nog niet is afgerond, heeft dit soms te maken met het feit dat de ouders nog in conflict met elkaar zijn, en/of waar voogdij-vraagstukken nog slepen. Of in een klein aantal gevallen waar het volgens de ouder niet goed lukt om precies de hulp te bieden die zij als nodig ervaren, of waar het hulp betreft voor kinderen die de rest van hun leven nu en dan van hulp afhankelijk zullen zijn. Of soms waar ouders lijken te zoeken naar 'oplossingen' die er misschien niet zijn.

'Wat we zien is, de rol van ouders en het (gezins)systeem. Dat is moeilijk om te keren. [Sommigen] zitten al heel lang met die problematiek. Zij hebben zelf ook een rol. Moeilijk om dat ook goed scherp te krijgen en ouders daarin te begeleiden.'

■ (Geïnterviewde vanuit de gemeente)

Waar hulp deels is afgerond betreft het vaak gevallen waar een bepaalde therapie is ingezet, maar waar meer of andere vormen nog nodig worden geacht. Soms speelt ook dat geïnterviewden zoeken naar hulp, en ook bepaalde vormen van hulp krijgen, maar ook 'niet te veel tegelijk' willen. Het is soms zoeken naar de balans tussen voldoende hulp krijgen, maar ook 'overladen' willen worden.

'De hulp loopt niet meer. Want [de psychologiepraktijk] zegt "Er is bereikt wat bereikt moest worden, er is weer harmonie binnen het gezin". Maar na een paar maanden, begint het gedrag weer. Zij proberen iemand handvatten te geven, maar dat werkt niet voor [kind].'

■ (Een ouder)

Waar de hulp afgerond is en ouders positief zijn, heeft het vooral te maken met het gevoel 'een stap verder te zijn', waardoor je (samen) weer beter vooruit kan.

'Toen besloot de therapeut samen met mijn [kind] dat we allemaal mee moesten doen. Een stukje gezinstherapie. Daar was ik heel blij mee. Dan snap je als hulpverlener dat het niet alleen om [kind] gaat, maar dat wij een gezin zijn.' (...) 'Daar hebben wij veel baat bij gehad. Het is positief afgerond nu. Misschien zou een soort check na een half jaar een goed idee zijn met de therapeut. Maar dat is een soort luxe.'

■ (Een ouder)

2.5.2. Doelbereik: In hoeverre worden afgesproken doelen behaald?

De mate waarin doelen zoals opgenomen in het (hulpverlenings)plan worden behaald is een manier om te kijken in hoeverre hulp effectief is (hoewel doelbereik en effectiviteit niet hetzelfde is). WIJJeindhoven heeft doelbereik opgenomen in haar kwartaalrapportages.

'Op het gebied van Jeugd zijn doelen in Q1 in 69% van de casussen behaald. (...) Vorig jaar was dit in Q1 ook het geval. Vanuit de trend ligt het in de lijn van verwachting dat wij deze KPI's dit jaar beiden zullen halen.'

In Q2 staat dat in 70% van de gevallen de Jeugd doelen worden behaald. Met de toelichting: *'Door de huidige werkdruk hebben generalisten minder overheaduren om hun administratie bij te werken. Doelen worden hierdoor later op afgerond gezet waardoor ze niet kunnen worden meegenomen in deze KPI. Daar komt bij dat er in de afgelopen periode minder mogelijkheden zijn geweest voor echt contact met inwoners. Bij sommige doelen geeft dit een vertragend effect doordat inwoners niet in de gelegenheid zijn geweest de stappen te kunnen zetten die nodig waren om doelen te kunnen behalen.'*¹²

12 WIJJeindhoven, Kwartaalrapportage (Q1 2021).

'Ook aanbieders houden doelrealisatie bij. Op elk traject worden doelen geformuleerd en gescoord. Maar zij geven aan dat het ingewikkeld is om dat op de juiste manier te registreren voor alle cliënten. 'Je neemt niet alles mee wat er is, daar zijn we wel actief mee bezig [om dat te verhelpen].'

■ (2^e-lijnsaanbieder)

Doelen kunnen gaandeweg een traject worden bijgesteld. Daar kunnen goede redenen voor zijn. Zo geldt ook dat het vaak goed kan werken om voor de cliënt kleine, behapbare doelen te formuleren. Juist ook zodat de cliënt succes ervaringen kan opdoen.

Interviews

Inzage in de effectiviteit van hulp – zeker op de lange termijn – is erg lastig. Zowel voor aanbieders, als voor WIJindhoven, als voor de gemeente. De informatie die hier een beeld van geeft is verspreid over veel partijen. Een deel van het antwoord staat vaak in de evaluaties die worden gehouden tussen aanbieder en inwoner. Wij hebben eerder opgemerkt dat de volledigheid en kwaliteit van de evaluaties soms erg persoonsafhankelijk is en sterk kan wisselen.

Verder komt die informatie niet op een eenduidige manier bij een vaste partij terecht. Zo ziet het servicebureau wel de verlengingen, maar niet de rapportages over de afgeronde hulp. Deze gaan naar de inwoner en soms ook naar de generalist. Generalisten geven aan dat zij soms wel de evaluaties krijgen, en dat zij er soms ook echt zelf achteraan moeten zitten. Dit wisselt per aanbieder maar vooral per persoon. Soms betreft de inwoner de generalist erbij en deelt actief uit zichzelf de evaluaties, maar dat is niet in alle gevallen zo.

Meerdere geïnterviewden geven aan dat cliënten vaak verder kunnen na bepaalde hulp, maar dat wat je met hulp weet te bereiken soms erg broos is. Uiteindelijk is hoe lang veel dingen bekijken afhankelijk van heel veel factoren waar de hulpverlener geen invloed op heeft.

In de discussie over effectiviteit van hulp speelt uiteindelijk de fundamentele vraag 'wanneer is goed genoeg ook goed genoeg?' en 'Wanneer kan de inwoner (zelf) weer vooruit?' Soms hopen ouders (allen met goede redenen) dat er meer mogelijk is dan misschien echt kan. Tegelijkertijd moeten professionals soms ook accepteren dat het weliswaar in een gezin niet voldoet aan de normen die zij zelf hebben (of die de maatschappij soms heeft) maar dat het wel 'goed genoeg' is voor het kind. Hulp kan ook normatief zijn.

'Effectiviteit is lastig te meten. En uiteindelijk heeft iedere inwoner het recht om opnieuw hulp aan te vragen. Wij tellen doelen en acties. Wat je het liefst wil is dat je burgers los kan laten omdat ze met behulp van hun eigen netwerk verfd kunnen. Maar hoe lang blijft iemand dan zelfredzaam?'

■ (Een generalist).

2.6. Passende hulp bieden; waar gaat het goed, waar moet het beter?

Voor welke vragen lukt het over het algemeen goed om passende hulp te bieden, en waar moet het beter?

Genoeg aanbod en/of over het algemeen goed te helpen

Voor een aantal doelgroepen en/of type vragen is het volgens geïnterviewden over het algemeen goed mogelijk om passende hulp te bieden. Geïnterviewden noemen:

- Vragen naar ambulante begeleiding (op gebied van opvoedondersteuning en psycho-educatie (leren omgaan met een bepaald iets) zijn over het algemeen goed te bieden.
- Ook zijn diagnostiektrajecten over het algemeen goed en tijdig in te zetten.
- De laatste jaren is er veel (nieuw) aanbod rond echtscheidingsproblematiek gekomen bij verschillende aanbieders. Wel zijn hier wachtlijsten voor.
- Aanbod aan hulp voor ouders met een verstandelijke beperking.

Onvoldoende aanbod en/of doelgroepen die moeilijker te helpen zijn

Met belanghebbenden zijn we ook in gesprek gegaan over voor welke vragen of doelgroepen onvoldoende aanbod is. Of die niet goed zijn te helpen. De geïnterviewden benoemen de volgende (doel)groepen waar het volgens hen erg moeilijk is om effectieve hulp te bieden. Wij lichten de doelgroepen toe aan de hand van één of meer citaten.

- Gezinnen die hulpverleningsmoe zijn, vaak met intergenerationele problemen

'Uiteindelijk lukt het [bieden van hulp] wel bij iedereen. Maar hoe effectief zijn we daarin? De multiprobleemgezinnen, die van alles hebben op allerlei terreinen; psychiatrie, verslaving. Dat is een ingewikkelde groep. Hoe effectief is die zorg? Expertise zit ook over aanbieders verspreid. En passend aanbod in een kleine setting, dat willen we allemaal, maar dat is er niet altijd overal.'

■ (Geïnterviewde vanuit de gemeente).

- Gezinnen met een Combinatie gedragsproblemen, problematiek in het gezinssysteem, psychische problematiek

'Er zijn ook contra-indicaties vanuit zorgaanbieders, dan loop je met een kind te leuren.'

■ (Een generalist).

'Sommigen redden het niet met alleen ambulante [hulp]. Die hebben een soort tussenfase nodig. Drugsgebruik is vaak een contra indicatie om iemand te plaatsen. Maar drugsgebruik is een symptoom.'

■ (Servicebureau)

'Orthopsychiatrie. Die [doelgroep is] niet goed te plaatsen. Waar psychische problemen en systeem problemen samenkomen. Voor jeugdhulp [zijn ze] te zwaar. En niet [zwaar genoeg] voor instellingen. Het aanbod is gering. Zorgaanbieders vinden het spannend om met ze aan te slag te gaan.'

■ (Servicebureau)

'We merken, partijen zijn bang om zoiets aan te gaan. Omdat ze denken "ik kan maar een stukje doen, maar als we de cliënt aannemen, dan zitten wij ermee". En wellicht kunnen wij dit ook nooit helemaal oplossen'.

■ (Geïnterviewde vanuit de gemeente)

- Onvoldoende aanbod aan (kleinschalige) pleegzorg en gezinshuizen.
'Bij pleegzorg zit het hem heel erg in de onbekendheid ervan. [Je moet] succesverhalen horen. Buiten de groep die er midden in zit. Breng dat naar het groter publiek. Niet alleen treurige documentaires. Beeldvorming rond pleegzorg en gezinshuizen kan veel opleveren. (...) Positieve beeldvorming rond gezinshuis... we zijn nu te veel gericht op (onze) bubbel. Meer landelijke campagnes zijn nodig.'

■ (Servicebureau).

- De groep adolescenten die 'te zwaar' is voor (alleen) ambulante hulp maar 'te licht' voor verblijf.

'Wat doe je met mensen waarvan je niet ziet dat er iets aan de hand is. dat ze een normaal mogelijk leven willen. Die een baantje bij de Kruidvat hebben maar ook dingen als de was doen niet voor elkaar krijgen. [Je wil] meer aanbod voor die doelgroep. [Hulp] thuis als het kan is mooi. Maar als je 17 bent, is dat wat jij moet leren soms niet meer thuis te leren. Maar je wil ze ook niet bij de Beschermd Wonen tussen allemaal 50-ers.'

■ (Servicebureau).

- Complexe echtscheidingen

'Complexe scheidingsproblematiek is ook een pittige. Specialistische ondersteuning op dat vlak is heel lastig... daar lopen we nog steeds in achter.'

■ (Een generalist).

- Ouders die hun eigen rol in het geheel niet willen zien

'Een doelgroep die moeilijk te helpen is zijn de (hoogopgeleide) ouders die vastklampen aan bepaald beeld, en alles bij het kind neerleggen zonder naar nu rol in het geheel te kijken.'

■ (Een generalist)

3 Adviezen

Het onderzoek dient niet alleen antwoord te geven op de onderzoeksvragen, maar ook adviezen te geven voor de toekomst. Hoe kan de gemeente zelf haar grip op, en kennis over, deze onderwerpen versterken? Wij delen de adviezen in vier thema's in.

NB. Een lange opsomming van adviezen kan overkomen alsof er heel veel te verbeteren valt. Wij willen daarom vooraf benadrukken dat uit het onderzoek blijkt dat er veel aspecten rond de jeugdhulp de afgelopen twee jaar zijn verbeterd ten opzichte van de jaren daarvoor. En ook dat de geïnterviewde belanghebbenden op een aantal punten positieve verwachtingen hebben van de ingezette ontwikkelingen in het komend jaar.

3.1. Meer aandacht voor continuïteit en partnerschap

1. Continuïteit in visie en richting

Hoewel geïnterviewden aangeven dat het beter gaat dan vroeger, is blijvende aandacht nodig voor een eenduidige (lange termijn) visie die gemeentebreed wordt uitgedragen.

Hiervoor is een bepaalde herijking van de eigen beleidstheorie nodig op jeugd. Met andere woorden: welke hoofdoelen wil je bereiken, welke subdoelen horen hierbij, welke inspanningen pleeg je om deze te bereiken, en waarom dragen de inspanningen bij aan dat doel? Er zijn namelijk de afgelopen jaren veel kleine en grote aanpassingen geweest in beleid, zonder dat dit tot een (nieuwe) beleidstheorie is gekomen.

Uit het onderzoek 'Eigenwijs transformeren' blijkt dat consistentie van visie een factor is die terugkomt bij alle vijf onderzochte 'succesgemeenten'. Het gaat om het consistent en consequent vasthouden aan een gezamenlijke visie waarbinnen ook ieders meerwaarde helder is en benut wordt. Een basis uitgaande van wederkerigheid en veelal langdurige samenwerking.

Aandacht voor (meer) partnerschap hoort hier ook bij. Trek – ook in het ontwikkelen van ideeën – eerder en vaker op met partners uit het veld. Overweeg om – samen met de belangrijkste partners – tot nieuwe KPI's te komen. Bij een aantal van de huidige KPI's ligt de haalbaarheid ervan buiten de directe beïnvloedingssfeer van de organisatie. (Eén voorbeeld hiervan is de KPI¹³ '70% van aanmeldingen direct kunnen doorverwijzen naar de sociale basis'). Er is weinig mis met het neerzetten van bepaalde streefwaardes. Maar dat is wezenlijk iets anders dan een KPI verbonden aan financiering.

2. Continuïteit in personen

Heb blijvende aandacht voor continuïteit in mensen. Op alle niveaus: bestuurlijk-, management-, beleids- en uitvoerend professioneel niveau. Dit is van groot belang voor het kunnen opbouwen van een goede werkrelatie en elkaar leren kennen, zodat ook gepast vertrouwen kan ontstaan. Daarnaast zijn wisselingen van professionals een van de grootste ergernissen bij de geïnterviewde cliënten. Het belang van een warme overdracht is groot.

Een geïnterviewde zei: *'Als je professionals al niet tevreden zijn, hoe kunnen je cliënten dan tevreden worden?'* Let (voor zover mogelijk) op de arbeidsomstandigheden voor professionals. Bij de gemeentelijke organisatie is dat eenvoudiger

13 Het gaat hier om een KPI voor WIJeindhoven.

dan bij aanbieders. Bij aanbieders is dit hoogstens indirect beïnvloedbaar door de gemeente als financier en opdrachtgever. Heb aandacht voor de randvoorwaarden die je vanuit die rol organisaties meegeeft en de invloed daarvan (direct en indirect) op het werkplezier/ de arbeidsomstandigheden. Dit hangt samen met tarieven, maar ook met ruimte voor en eisen aan scholing en kennisontwikkeling.

3.2. (Meer) voeding vanuit de praktijk

Laat je als gemeente (meer) voeden vanuit de praktijk. Dit advies volgt logischerwijs uit (meer) aandacht voor partnerschap. Betrek partners uit de praktijk eerder bij ideeën en waak ervoor om 'voor ze te gaan denken'. Benut juist eerder hun kennis en ideeën. Dit versterkt ideeën die in co-creatie worden ontwikkeld, wat weer tot betere plannen leidt (door het benutten van verschillende perspectieven) en tot meer eigenaarschap en hiermee draagvlak.

Deze rol vragen van aanbieders kost hen ook tijd (en dus middelen). Partnerschap betekent ook dat je de ruimte geeft om mee te kunnen denken. Laat aanbieders zelf ideeën aandragen en neem deze serieus. Zij zien wat er in de praktijk gebeurt, soms eerder dan de gemeente. Inhoudelijke sessies met partners in het veld zijn een goede manier om ontwikkelingen te volgen. Cijfers volgen (altijd met enige vertraging) de gebeurtenissen in de praktijk. Bij constante uitwisseling, waarin men elkaar vertrouwt, kun je ontwikkelingen voor zijn, in plaats van dat je ze later moet verklaren.

Speel snel in op nieuwe vragen uit de praktijk, vanuit gemeente, WIJJeindhoven en andere partners, zodat ontwikkelingen in inzet en behoefte snel (sneller) verklaard kunnen worden. Creëer een heldere route voor het stellen van (onderzoeks)vragen vanuit professionals en maak budget en ruimte vrij voor kleine onderzoeksvragen. Wees tot slot flexibel in de contracten met nieuwe initiatieven / producten die zijn ontwikkeld door aanbieders. Sta toe dat aanbieders deze nieuwe 'producten' kunnen inzetten. Het mogelijk maken en in de praktijk inzetten van innovatieve producten of werkwijzen mag niet afhangen van de aanbestedingstermijnen.

3.3. Expertise professionals 1^e-lijn optimaal inzetten

Zet de expertise van de professionals in de eerste lijn optimaal in. De ingezette professionaliseringsslag van generalisten is een positieve ontwikkeling. Bouw deze verder uit. Zorg voor ruimte voor expertise ontwikkeling, (inter) professionele reflectie, et cetera bij generalisten. Hiervoor is een lagere caseload nodig, en het niet alleen financieren van cliëntgebonden tijd.

Veel SKJ-geregistreerde generalisten komen bij 2^e-lijnsaanbieders vandaan (of zouden daar kunnen werken). Zij kunnen meer hulp bieden aan inwoners dan zij nu doen, mits zij hiertoe passend mandaat en middelen voor krijgen. Benut de expertise van de (1^e-lijns)professionele krachten, door ze meer ruimte en vertrouwen te geven om zelf te handelen.

3.4. Versterking samenspel WIJJeindhoven en servicebureau

Wij hebben in het onderzoek gezien dat de samenwerking tussen het servicebureau en WIJJeindhoven is verbeterd de afgelopen twee jaar.

Faciliteer en stimuleer het proces om elkaar beter te leren kennen, waardoor ook werkrelaties opgebouwd kunnen worden. Dit kan op verschillende manieren. Een daarvan is de specialisten jeugd (de beoordelaars van jeugdaanvragen voor 2^e-lijnshulp) indelen per stadsdeel of WIJgebied. Hiermee leren de gebiedsgebonden generalisten en de specialisten jeugd elkaar beter kennen, en krijgen de specialisten jeugd meer gevoel bij de gebieden en de vragen die daar spelen. Mocht dit onverhoopt tot planningsproblemen leiden in het efficiënt verdelen van nieuwe aanvragen, kan altijd nog geschoven worden naar specialisten jeugd in een ander gebied.

Overweeg standaard contactmomenten in te bouwen om aanvragen persoonlijk door te spreken met elkaar (generalist en specialist jeugd). Mondeling kan je meer context bieden dan in een aanvraagformulier. Ook kunnen bepaalde vragen van het servicebureau hiermee wellicht meteen ondervangen

worden. Ook wil je als generalist soms dingen kunnen delen die niet in het aanvraagformulier (kunnen) staan, omdat het bijvoorbeeld de relatie met (een of meerdere leden van) het gezin kan beschadigen.

Blijf taken en rollen van beide organisaties verder uitwerken waar nodig op basis van ervaringen.

Haal het beste uit beide functies door hier blijvend alert op te zijn, en met elkaar in gesprek te gaan. De huidige taak- en rolverdeling heeft voor- en nadelen. Heldere uitwerking hiervan is nodig. Hier hoort onder andere duidelijkheid bij over communicatie rond afschalen en afronden van hulp, en bijvoorbeeld over (moeizaam) contact tussen gezin en servicebureau, waar generalisten van op de hoogte moeten zijn. Wie ontvangt standaard de (tussentijdse en eind-)evaluaties, wie is de casusregisseur? Wie is het aanspreekpunt voor 2°-lijnsaanbieders?

Waak ervoor dat generalisten niet een 'duur doorgeefluik' worden. Er gaat veel motivatie, loyaliteit en kracht verloren in (semi)verwijsteams waar professionals zich niet serieus genomen voelen. Dit is een mogelijk nadeel van het 'via WIJeindhoven moeten' van hulpvragen waar al contact is tussen een 2°-lijnsaanbieder en gezin met een concrete (en soms weliswaar specialistische maar enkelvoudige) hulpvraag.

Werk toe naar inzicht in een doorlopende lijn van keukentafelgesprek tot evaluatie. Er wordt al moeite gedaan voor een betere uitwisseling van bepaalde informatie tussen WIJeindhoven en de gemeente. Om goed zicht te kunnen krijgen op het geheel van de zoektocht (inclusief verschillende wachttijden tussen stappen) van de inwoner met een hulpvraag is het belangrijk de doorlooptijden te kunnen volgen vanaf het keukentafelgesprek tot afronding van (2° en/of 1°-lijns)hulp.

Tot slot enkele randvoorwaardelijke punten: De gedragswetenschappers van het servicebureau denken op verzoek mee met de generalisten over (complexe) casuïstiek. Idealiter heeft de gedragswetenschapper toegang tot hetzelfde dossier als de generalist. Daar staat de informatie die hij/zij nodig heeft om goede afwegingen te kunnen maken.

3.5. Toewerken naar (cliëntervaringsonderzoek)onderzoek dat antwoord geeft op relevante vragen van beleid én uitvoering

De ervaringen van inwoners zelf zijn een belangrijke kennisbron om van te leren en om zicht te krijgen op effectiviteit. De huidige vorm van (vooral kwantitatief) cliëntervaringsonderzoek voldoet maar beperkt aan de informatiebehoefte die leeft onder beleid, uitvoering en ook raad. Doorontwikkeling van de cliëntervaringsonderzoeken wordt overwogen. Zet dit voort en houd rekening met de informatiebehoefte van verschillende perspectieven. Niet alleen beleid, maar ook uitvoering (bij zowel gemeenten en partners!) moeten er wat aan hebben. Overweeg in dit kader onderzoek te doen naar de effectiviteit van de uitvoering van de (jeugd)hulp in de 1°-lijn (door WIJeindhoven). Hoewel er recentelijk onderzoek is gedaan naar de toegang tot hulp in het sociaal domein, is er geen recent (kwalitatief) onderzoek gedaan sec naar de ervaringen van inwoners (en professionals) met de geboden 1°-lijnshulp en de effecten daarvan.

Bijlage Bronnen

Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2020 Cliëntervaringsonderzoek 2020 Onder jongeren en ouders van kinderen/jongeren die in 2019 jeugdhulp ontvingen. [Link](#)

Friele, R.D. e.a. (2018). *Eerste evaluatie Jeugdwet. Na de transitie nu de transformatie*. Den Haag: ZonMw. [Link](#)

Gemeente Eindhoven. (2018, 3 juli). *Informatie bij toezeggingen raadsvoorstel beheersing tweede lijn 3 juli 2018*. [Link](#)

Gemeente Eindhoven. (2020, 16 maart). *Protocol 'Toegang tot jeugdhulp via de huisarts, de medisch specialist en de jeugdarts'*. [Link](#)

Gemeente Eindhoven. (2021, 15 juni). *Raadsbrief. Toegang tot zorg en ondersteuning in het sociaal domein*. [Link](#)

Gemeente Eindhoven. (2021, 19 april). *Informatieavond twee jaar servicebureau*. [Link](#)

Sondeijker, F., Helderman, J., Zwart, O. de, Kruijf, J. de, Kwakernaak, M. (2021). *Eigenwijs transformeren*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut. [Link](#)

Verbetertraject Toegang. (2021, 15 januari). *Toegangsscan perspectief (vertegenwoordiger van) inwoners/cliënten – gemeente Eindhoven*.

Verbetertraject Toegang. (2021, 15 januari). *Toegangsscan perspectief medewerker in de uitvoering – gemeente Eindhoven*.

WIJeindhoven, kwartaalrapportage Q1 2021.

WIJeindhoven, kwartaalrapportage Q2 2021.

COLOFON

Opdrachtgever	Gemeente Eindhoven
Auteurs	Drs. A.E. Britt L.H.L. Reches, MSc M. Out, MSc M. Kwakernaak, MSc M. Sikkema, MSc
Foto omslag	ANP - Fotograaf Roos Koole
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T (030) 230 07 99 E secr@verwey-jonker.nl I www.verwey-jonker.nl

De publicatie kan gedownload worden via onze website:
<http://www.verwey-jonker.nl>

ISBN 978-94-6409-121-2

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht, oktober 2021.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut. Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute. Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.