

Onder-
steunings-
team

ZORG
SAMEN STEEDS BETER
**VOOR DE
JEUGD**

SAMENVATTING EINDRAPPORTAGE VERBINDINGSREGISSEURS

Samenvatting eindrapportage verbindingsregisseurs OZJ

Oktober 2022

Wanneer mensen met een ondersteuningsvraag, hulpvraag of zorgvraag niet verder komen met de betrokken professionals, kunnen zij hun vraag stellen bij verschillende ‘loketten’ van de overheid.

Voorbeelden hiervan zijn Het Juiste Loket, Ministerie van VWS (Unit Complexe Zorgvragen, burgerbrieven/publieksvragen, een brief aan minister(s) of Kamerleden) en sommige mensen schrijven zelfs hun hulpvraag richting de koning of de koningin.

Oplossingen voor vragen die naar deze loketten gaan zullen uiteindelijk regionaal of lokaal opgelost moeten worden. Mensen zoeken veelal hulp in de regio waar ze wonen, heel soms is er hoog specialistische zorg nodig wat maar op enkele plaatsen in het land geboden kan worden.

In deze samenvatting richten we ons op de hulpvragen die onder de jeugdwet vallen.

Voor mensen die hulp of zorg binnen de jeugdwet nodig hebben is er de afgelopen jaren gewerkt aan een stevig structuur om ook de meest ingewikkelde situaties in de regio te kunnen oplossen. Hierin hebben de Regionale Expertteams (RET's) een verantwoordelijke rol gekregen en deze worden ondersteunt vanuit het Bovenregionale Expertisenetwerken Jeugd.

De RET's hebben 4 functies ingericht om te kunnen omgaan met de meest ingewikkelde situaties.

- Consultatie en advies
- Procesregie
- Signaleren
- Evalueren (leren van casuïstiek)

Tijdens het bouwen van deze structuur en het inrichten van de 4 functies bij de RET's is het ondersteunen van mensen met een hulpvraag door gegaan. Vanuit het programma Ondersteuning Zorg voor de Jeugd heeft het team Oppakken en Leren van Complexe Casuïstiek vragen van mensen die vastliepen in het vinden van passende hulp en zorg opgepakt.

Vanaf 1 januari 2022 konden alle vragen binnen de nieuwe structuur van de RET's opgevangen worden. Voor vragen die bij de landelijke overheid (Ministerie van VWS, IGJ of VNG) terecht kwamen zijn er 2 verbindingsregisseurs aangesteld die de vragen van mensen zorgvuldig naar de juiste professionals en teams in de regio's hebben verbonden. Ook zijn zij alert geweest op de verbeterlagen die nog gemaakt moesten worden.

Vraagstukken

De verbindingsregisseurs hebben, door mee te lopen in de route van een vraag tussen het Ministerie van VWS en de RET's, de volgende vraagstukken kunnen ontdekken:

- Hebben we (iedereen voor zich) goed de vraag of de zorgen gehoord en waarmee is de melder geholpen, is duidelijk wie moet reageren (door antwoord of actie) naar de melder?
- Hebben we goed in de gaten wat het risico is van het 'doorsturen' van de vraag vanuit het Ministerie van VWS, naar het OZJ, naar het Bovenregionaal Expertisenetwerk Jeugd, het expertteam en die op zijn beurt uiteindelijk weer naar het wijkteam?
- Bestaan er "lastige melders" of hebben we nog een slag te maken in het 'echt' luisteren en goed vast te houden? Hebben we het hier misschien over klachten, en worden die wel goed opgepakt? Kennen we deze route goed genoeg en worden melders goed ondersteunt in deze route?

Wat is er geleerd?

Procesregie

Er zijn veel meer verschillende gremia (casuïstiektafels/overleggen) waar casuïstiek besproken kan worden dan binnen de RET's, en dat hierdoor ook het risico is dat eenzelfde casus op verschillende tafels besproken wordt. Denk aan overleggen vanuit het samenwerkingsverband onderwijs, het veiligheidshuis, MDA++ of beschermingstafel, maar ook aan taskforces georganiseerd door het Zorgkantoor voor mensen die een Wlz indicatie hebben.

Procesregie bij een casus waarbij verschillende domeinen, partijen en verantwoordelijken zijn is van meerwaarde om de situatie overzichtelijk en begrijpelijk te houden.

De rol van procesregisseur kan vervuld worden vanuit het RET, maar ook vanuit andere betrokken partijen. Belangrijk is om daarin duidelijk naar elkaar te zijn over wie welke rol vervult.

Het is van belang om tijd te maken om de verwachtingen over en weer helder te krijgen. Dit resulteert in begrip voor wederzijdse (of misschien wel botsende) belangen en geeft mooie ingangen en motiveert om te blijven ontdekken en innoveren voor passende zorg voor jeugdigen.

Signaleren

De verbindingsregisseurs, maar ook het team Oppakken en Leren van Complexe Casuïstiek, hebben overeenkomsten in de hulpvragen van mensen gezien. Bijvoorbeeld dat jeugdigen veelal gedurende meerdere perioden zorg ontvangen vanuit de Jeugdzorg (+) en dat het daarbij nog niet gelukt is om een duurzaam perspectief te creëren. Opvallend is ook dat deze jeugdigen, ten tijde van aanmelding, op verschillende plekken verblijven en wel dezelfde soort urgentie op zorgvraag hebben of hierin vastlopen. Zo hebben we aanmeldingen vanuit Jeugdzorg+, het ziekenhuis, maar ook vanuit thuissituaties voorbij zien komen.

Deze jeugdigen hebben dan bijvoorbeeld een hulpvraag naar het vinden van passende zorg en/of langdurige woonplek omdat zij een ernstig persoonlijkheidsprobleem hebben, al dan niet in combinatie met andere problematieken zoals eetstoornissen, trauma en LVB.

Wat we ook zien is dat als deze jeugdigen niet tijdig genoeg passend geholpen worden, de problematiek toeneemt en de discussie over dwang en drang gaat lopen. Bij deze doelgroep zien we dat deze jeugdigen heel goed de wens kunnen uitspreken welke zorg zij als passend zien, hoe zij willen werken aan herstel en hun toekomst. Alleen is er soms een verschil van mening met de betrokken professionals en/of naasten over of dit passend is. Daarom is het cruciaal om het hele verhaal te horen en te begrijpen, erkenning te geven voor de situatie waarin iemand zit en vast te blijven houden tot diegene zich geholpen en gesteund voelt en zelf weer verder kan (evt. met betrokken anderen).

Een ander veel voorkomend signaal is de problematiek bij de overgang van 18- naar 18+. Ouders voelen zich machteloos om geen zeggenschap meer te hebben na het 18e levensjaar. De overgang van 18- naar 18+ leidt voor veel jongeren tot (nog meer) (systeem)problemen om de hulp en zorg blijvend goed te organiseren. Als een jeugdige waarbij nog geen passende vervolghulp en/of een passende verblijfsplek is gevonden en waarbij een GI betrokken is, verliezen ze na hun 18e jaar de hulp van de GI in deze zoektocht. Tijdig bijschakelen van een onafhankelijke cliëntondersteuner, zodat deze samen met de GI en nog een tijdje samen op kan lopen, zorgt voor een goede overgang/overdracht en maakt dat de ondersteuning bij de zoektocht goed kan worden voortgezet.

De inhoud van de zorgvraag, omgeving en de behoefte van de jeugdigen moet leidend zijn voor het vinden naar en aanbieden van een passende woonplek. Wat wij regelmatig zien is dat de indicatie en/of financiering leidend is in de zoektocht en het vinden van een woonplek. Dit is zonde van de tijd en veelal ook scha-

delijk voor de jeugdige, die juist perspectief nodig heeft om verder te herstellen of zich verder te ontwikkelen naar de toekomst.

Hoe verder?

Gezamenlijk, met alle spelers in het veld, werken we aan de verbetering van het jeugdstelsel. We zetten ons in zodat ieder kind in zijn of haar gemeente passende zorg vindt. Waar dit, om welke reden dan ook niet lukt, helpen de RET's om passende zorg te organiseren. Hierbij kunnen zij ondersteund worden door de Bovenregionale Expertisenetwerken Jeugd. Op deze wijze wordt er gezamenlijk toegewerkt naar een stelsel waarbij geen enkele zorgvraag meer tussen wal en schip valt.

In de overdracht tussen de Verbindingsregisseurs en de Bovenregionale Expertisenetwerken, Ministerie van VWS en VNG is afgesproken dat de RET's (met ondersteuning van de Bovenregionale Expertisenetwerken Jeugd) de volgende taken hebben:

- Contact leggen met melder en adviseren hoe zij verder kunnen in het proces. Ervoor zorg dragen dat deze vervolgstap plaats kan vinden en bereikbaar zijn voor de melder als dit niet lukt.
- Oppakken van een casus en het inzetten van procesregie, zoals het bijeenbrengen van betrokken partijen, ondersteunen van de gemeente, etc. (ook als het domein overstijgend is).
- Terugkoppelen aan VWS welke acties gedaan worden. Het kan zijn dat de casus al bekend is of al afgesloten. Wat was in dat geval de oplossing is en/of waarom was er géén aanvullende actie wenselijk.

Dit doet het RET door:

- Oppakken van signalen in de route die een casus doorloopt nadat deze bij VWS/IGJ/VNG aangemeld wordt en weer terug komt en de regionale structuren in gaat.
- Verbinden en beschikbaar stellen van de bestaande netwerken.
- Beschikbaar stellen van maatwerk-mogelijkheden daar waar het in de wet- en regelgeving wringt.
- Beschikbaar stellen van procesversnelling om tot best passende oplossing te komen.

Het vertrouwen komt er doordat we met elkaar en van elkaar kunnen leren, door dichtbij vastgelopen casussen te blijven en elkaar daarbij vast te houden totdat de situatie weer is vlot getrokken en verder kan.