

Algemeen	
Onderwerp	Wachttijden Jeugdhulp
Verspreiden	Ja
Contactpersoon	D.Heineke
Eenheid	Sturing
E-mail	d.heineke@regiogv.nl
Kenmerk	19.0011463
Datum	27 juni 2019

Voorstel

Nummer	Omschrijving
Voorstel 1.	Instemmen met het voorstel 'Wachttijden Jeugdhulp'

Behandeling

Datum	Overleg	Doel	Conclusie
12-02-19	Klankbord groep	Adviseren	Positief
28-02-19	Directieoverleg	Vaststellen	Positief
26-03-19	Uitvoeringsoverleg	Bespreken	Positief
18-06-19	Klankbordgroep	Adviseren	Positief
25-06-19	Uitvoeringsoverleg	Bespreken	Het uitvoeringsoverleg adviseert om: - de naamgeving van de wachtlijstbeheerder aan te passen - de wachtlijstbeheerder niet als adviseur van consultants en andere verwijzers in te zetten.
04-07-19	Directieoverleg	Kennismemen	Volgt

Toelichting

Beknopte toelichting

In het Transformatieplan Jeugd is één van de acties het aanstellen van een wachtlijstcoördinator jeugd. Omdat de sociale kaart in de regio complex is en er ook nauwelijks zicht is op wachttijden, is het voor verwijzers lastig om in afzienbare tijd de meest passende hulp te vinden. Verwijzers hebben behoefte aan:

1. Inzicht in het jeugdhulp assortiment in de regio: welke jeugdhulpaanbieders zijn er en wat kunnen zij leveren?
2. Inzicht in de wachttijden per jeugdhulpsoort;
3. Advisering bij het zoeken naar een geschikte jeugdhulpaanbieder.

Voorgesteld wordt om het inwoners- en verwijzersportaal KiesZo zodanig door te ontwikkelen dat actuele wachttijden per jeugdhulpproduct per aanbieders inzichtelijk worden, aanbieders op wachttijd gerangschikt kunnen worden en er overzichtelijke informatie beschikbaar is over het jeugdhulpaanbod per aanbieder.

Daarnaast wordt voorgesteld om specifiek voor de toeleiding naar verblijfshulp een medewerker aan te stellen met de functie 'Plaatsingsbemiddelaar' (een meer passende term dan 'Wachtlijstcoördinator'). Daarmee kan de toeleiding naar de meest passende (verblijfs)hulp verbeterd en versneld worden.

Bijlage(n)

Nummer	Omschrijving
Bijlage 1.	Voorstel Wachttijden Jeugdhulp

Algemeen	
Onderwerp	Wachttijden Jeugdhulp
Verspreiden	Ja
Contactpersoon	D. Heineke
Eenheid	Sturing
E-mail	d.heineke@regiogv.nl
Kenmerk	19.0011293
Datum	11 juni 2019

Voorstel

1. Instemmen met het voorstel om KiesZo door te ontwikkelen tot een veel gebruikt inwoners- en verwijzersportaal waarop ook de wachttijden per jeugdhulpproduct zichtbaar zijn;
2. Instemmen met de aanstelling van een 'Plaatsingsbemiddelaar' als vraagbaak en bemiddelaar bij de toeleiding naar verblijfsplekken met zicht op en bekendheid met alle plaatsingsmogelijkheden en de bijbehorende wachttijden.

Kernboodschap

In het Transformatieplan Jeugd is één van de acties het aanstellen van een wachtlijstcoördinator jeugd. Omdat de sociale kaart in de regio complex is en er ook nauwelijks zicht is op wachttijden, is het voor verwijzers lastig om in afzienbare tijd de meest passende hulp te vinden. Verwijzers hebben behoefte aan:

1. Inzicht in het jeugdhulpassortiment in de regio: welke jeugdhulpaanbieders zijn er en wat kunnen zij leveren?
2. Inzicht in de wachttijden per jeugdhulpsoort;
3. Advisering bij het zoeken naar een geschikte jeugdhulpaanbieder.

Voorgesteld wordt om het inwoners- en verwijzersportaal KiesZo zodanig door te ontwikkelen dat actuele wachttijden per jeugdhulpproduct per aanbieders inzichtelijk worden, aanbieders op wachttijd gerangschikt kunnen worden en er overzichtelijke informatie beschikbaar is over het jeugdhulpaanbod per aanbieder.

Daarnaast wordt voorgesteld om specifiek voor de toeleiding naar verblijfshulp een medewerker aan te stellen met de functie 'Plaatsingsbemiddelaar'. Daarmee kan de toeleiding naar de meest passende (verblijfs)hulp verbeterd en versneld worden.

Aanleiding

Eén van de transformatiedoelstellingen betreft 'een betere toegang tot jeugdhulp'. Daarbinnen is de actielijn 'Minder wachtlijsten en kortere wachttijden' opgenomen.

Deze actielijn kwam als prioriteit naar voren uit een consultatieronde onder inwoners, huisartsen, jeugdhulpaanbieders, gemeentelijke consultants, Veilig Thuis en Jeugd en Gezin. Het is een vraagstuk die in veel andere jeugdhulpregio's ook speelt en daarom ook veelal opgenomen is in hun transformatieplannen. Wachttijden zijn vooral nadelig voor de kinderen die het betreft:

- Onzekerheid over de startdatum van hulp veroorzaakt spanning;
- Lang wachten op de juiste hulp kan de opgroei- en opvoedproblematiek verergeren;
- Uitblijven van passende hulp kan leiden tot alternatieve ondersteuningskeuzes die minder passend zijn.

Verwijzers ervaren het geheel van aanbodmogelijkheden in de regio (aanbodassortiment, sociale kaart) als onoverzichtelijk.

Op basis van Projectplan Wachttijden korter en duidelijker (19.0001078) zijn er verkennende activiteiten¹ verricht ten aanzien van twee beoogde maatregelen:

1. Beschikbaarheidswijzer;
2. Wachtlijstcoördinator / plaatsingsbemiddelaar

Beschikbaarheidswijzer

Er zijn diverse verkennende gesprekken geweest met het bedrijf WebAppTool voor de bouw van een zogeheten Beschikbaarheidswijzer, een app die het voor verwijzers mogelijk maakt om per telefoon de actuele wachttijden beschikbaar te hebben van jeugdhulpproducten van aanbieders in der regio. Deze Beschikbaarheidswijzer is de afgelopen jaar ontwikkeld in drie Utrechtse regio's en zal naar verwachting medio 2019 daar van start gaan. Vanuit de regio Gooi en Vechtstreek is deze ontwikkeling nauwlettend gevolgd en daarbij is nagegaan in hoeverre de app toepasbaar en geschikt is voor de regio Gooi en Vechtstreek.

Geconcludeerd kan worden dat de Beschikbaarheidswijzer qua werkwijze en qua verwachte resultaten weliswaar goed aansluit bij de wensen van de regio G&V, maar dat het ongewenst is om de Beschikbaarheidswijzer te implementeren náást het reeds bestaande inwoners- en verwijzersportaal KiesZo. Op deze website zien inwoners en verwijzers welke aanbieders in de regio Gooi en Vechtstreek allemaal (jeugd)hulp via de gemeenten leveren. Het ligt daarom veel meer voor de hand om dit KiesZo-portaal te versterken en de actuele wachttijden van jeugdhulpproducten per aanbieder er aan toe te voegen. Daarom wordt voorgesteld om te kiezen voor een flinke update van KiesZo, met als resultaat:

- Actueel inzicht in de wachttijden per jeugdhulpproduct per jeugdhulpaanbieder;
- De mogelijkheid om jeugdhulpaanbieders te selecteren die een bepaald product leveren;
- De mogelijkheid om jeugdhulpaanbieders te rangschikken op wachttijd;
- Een rijkere, meer inzicht biedende structuur voor zogeheten 'etalage-informatie': wat houden de jeugdhulpproducten in, waar zijn locaties, wat zijn de contactgegevens, wat is de link naar de website?

Wachtlijstbeheerder

Er is in de regio ook behoefte aan een functionaris met een centrale rol vervult in het afstemmen van het aanbod op de vraag. Daarbij gaat het vooral om verblijfsaanbod. Vraagstukken hierbij zijn:

- Het besluiten dat een verblijfsplek de meest passende mogelijkheid is voor een jeugdige is geen sinecure. Het is een verstrekkend besluit in de eerste plaats omdat het zeer ingrijpend is voor de jeugdige en het gezin. In de tweede plaats omdat het kostbaar is. In het Transformatieproject 'Meer kinderen zo thuis mogelijk op laten groeien' is het terugdringen van het aantal verblijfsplekken in een instelling de belangrijkste doelstelling. De wens is om nog nadrukkelijker na te gaan of intensief ambulante producten een goed alternatief zijn voor verblijfshulp. De eerste resultaten in de pilot MST (Multisysteemtherapie) uitgevoerd door jeugdhulpaanbieder 'De Viersprong' zijn veelbelovend.
- Verwijzers zijn vaak genoodzaakt om bij het zoeken van een passende verblijfsplek veel rond te moeten bellen. Zij bellen daar doorgaans ook naar medewerkers van Inkoop- en Contractbeheer, die echter niet inhoudelijk toegerust zijn in het adviseren welke passende hulp beschikbaar is voor specifieke vragen. Verwijzers wensen een lijst van beschikbare plekken of een functionaris die hen daarbij kan adviseren.
- Er bestaat de indruk dat als verwijzers geen compleet inzicht hebben in de sociale kaart, zij zich daardoor beperken tot de hun bekende aanbieders.

Sinds een jaar is geëxperimenteerd met het Regionaal Coördinatiepunt (RCP), een digitale toolkit. Deze toolkit maakt het voor verwijzers mogelijk om de vraag naar verblijfshulp digitaal, anoniem en volgens vast stramien te presenteren aan de deelnemende verblijfsaanbieders. De verblijfsaanbieders taxeren vervolgens op korte termijn de vraag en reageren op deze 'marktplaats' met:

- Een advies ten aanzien van het gewenste aanbod;

¹ Onder andere twee bijeenkomsten van de projectbegeleidingsgroep, bestaande uit instroomfunctionarissen van jeugdhulpaanbieders, een vertegenwoordiger van de huisartsen in de regio en een gemeentelijke beleidsmedewerker Jeugd. Daarnaast zijn gesprekken geweest met beleidsmedewerkers Jeugd en medewerkers van de afdeling Inkoop- en Contractbeheer. Er is ook intensief contact geweest met vertegenwoordigers van drie Utrechtse regio's waar de Beschikbaarheidswijzer (app) ontwikkeld wordt om de wachttijden Jeugdhulp zichtbaar te maken voor verwijzers.

- De eigen beschikbaarheid van dit aanbod.

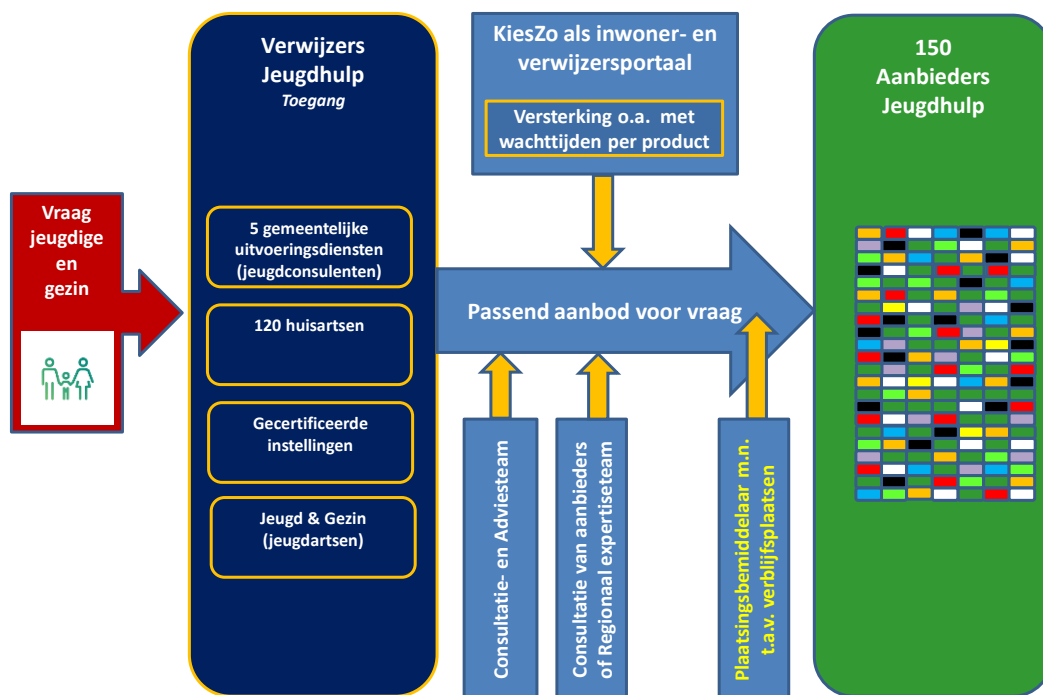
Uit de evaluatie van het RCP blijkt dat verwijzers nauwelijks gebruik maken van deze mogelijkheid en liever actief en direct gaan bellen met een lijst van diverse aanbieders, op zoek naar een snelle oplossing.

De oplossing die nu wordt voorgesteld is een goed bereikbare functionaris die kan dienen als vraagbaak voor verwijzers (jeugdconsulenten, huisartsen en GI-medewerkers) en vooral ook als persoon die actief ingezet kan worden om op een zo kort mogelijke termijn een passend (verblijfs)aanbod te zoeken. Verwijzers werden de afgelopen jaren veelvuldig geconfronteerd met zeer moeizame plaatsingstrajecten, waarbij zeer vaak contact opgenomen moest worden met verschillende potentiële aanbieders. Dit zoekproces kan sneller en gericht plaatsvinden door de inzet van een speciaal hiertoe vrijgemaakte medewerker.

Doelen

Versterking van de toegang naar jeugdhulp:

- Een betere aansluiting van het jeugdhulpaanbod op de vraag door een betere afweging van de keuze van aanbieders op basis van inzichtelijke informatie over het aanbod en de wachttijden;
- Snellere beschikbaarheid van een hulpsoort als er meer inzicht is over de totale mogelijkheden en wachttijden van die hulpsoort;
- Terugdringen van verwijzingen naar jeugdhulp door meer inzet van intensief-ambulante alternatieven.



Argumenten

1. KiesZo kan beter benut worden bij het zoeken naar passende jeugdhulp

Op KiesZo zien inwoners en verwijzers welke aanbieders in de regio Gooi en Vechtstreek zorg en ondersteuning via de gemeenten leveren. Alle gegevens over het aanbod kunnen overzichtelijk bij elkaar staan, zogeheten etalage-informatie. KiesZo beschikt al over de volgende functies:

- Zoeken welke aanbieders een bepaald hulpaanbod hebben;
- Meer informatie vinden over dat aanbod, zowel kort op KiesZo als uitgebreid via een link naar de website van de aanbieders;

- Informatie over de waardering van andere inwoners die dit specifieke ondersteuningsaanbod hebben ontvangen;
- Mogelijkheid om aanbieders met elkaar te vergelijken.

KiesZo leeft echter nog niet zo bij verwijzers en aanbieders: verwijzers maken er weinig gebruik van en aanbieders actualiseren hun etalage-informatie niet. Daarnaast is er geen prikkel om inwoners die ondersteuning gekregen hebben te stimuleren om een waardering te geven.

Het is gewenst om KiesZo meer levend te krijgen voor inwoners, verwijzers en aanbieders.

2. KiesZo zal gebruikt worden om actuele wachttijdinformatie openbaar te maken

Het voorstel is om KiesZo uit te breiden met tweewekelijkse informatie over de wachttijden per jeugdhulpsoort per aanbieder. Door wachttijdinformatie kan de inwoner samen met de verwijzer de aanbieders qua wachttijden vergelijken en die aanbieder kiezen die het snelste kan beginnen.

3. Er is behoefte aan een vraagbaak- en bemiddelingsfunctie voor verwijzers inzake met name verblijfsplekken

Diverse keren is de behoefte geuit door verwijzers om ondersteuning te krijgen van een medewerker bij het zoeken van een passend verblijfsaanbod voor jeugdigen. Door een schaarste aan verblijfsplekken is het doorgaans zeer lastig om een geschikte plek voor een jeugdige te vinden. Een plaatsingsbemiddelaar die korte lijnen heeft met instroomfunctionarissen van verblijfsaanbieders en die kennis heeft van het aanbod én de wachttijden kan gericht en sneller zoeken. Daartoe moet hij of zij daarnaast beschikken over inhoudelijke overtuigingskracht en kennis om de individuele hulpvraag toe te lichten.

4. Inbedding zorgbemiddelaar bij de Regio

De zorgbemiddelaar krijgt een (tijdelijk) dienstverband bij de Regio. Intern wordt nog nagegaan bij welke eenheid de medewerker het beste kan aansluiten.

5. Meer inzicht in trends en knelpunten in de afstemming van het jeugdhulpaanbod op de vraag naar ondersteuning (sturingsinformatie).

De extra aan te trekken medewerker van de Regio kan rondom verblijf de volgende sturingsinformatie verzamelen:

- Trends en knelpunten ten aanzien van de duur en de oorzaken van wachttijden (bij welke hulpsoorten, bij welke aanbieders?);
- Wat zijn witte vlekken in het gecontracteerde aanbod?

De plaatsingsbemiddelaar kan op basis van deze sturingsinformatie gevraagd en ongevraagd adviezen uitbrengen over de toegang naar jeugdhulp, de kwaliteit van jeugdhulp en de inkoop van jeugdhulp.

Kanttekeningen

1. Er zijn jeugdhulpproducten waarbij de wachttijden niet of moeilijk verzameld kunnen worden

Aanbieders geven aan dat de wachttijden voor pleegzorg en gezinshuizen niet goed aan te geven zijn, omdat matching tussen jeugdige en gezin zeer essentieel is. Er wordt hier dus niet gewerkt met een wachtlijst op volgorde van aanmelding.

2. Het uitvoeringsoverleg heeft wijzigingen in het voorstel geadviseerd

Op 25 juni jl. heeft het UO geadviseerd om een aantal aspecten van het eerdere voorstel te wijzigen:

- a. De functietitel;
- b. De focus van werkzaamheden (geen advies, maar zelf op zoek en in overleg gaan met aanbieders);
- c. De positionering van de functie (Inkoop- en contractbeheer in plaats van Consultatie- en Adviesteam).

In dit voorstel (27 juni 2019) zijn de adviezen a+b verwerkt. Advies c is opengehouden: in ieder geval wordt de functie bij de Regio G&V ondergebracht.

3. Voorkeur voor één functionaris

In de voorbereiding voor dit voorstel is geopperd dat het ook mogelijk is om drie personen te werven die elk een dag voor hun rekening nemen. Dit is niet onmogelijk en draagt wellicht bij tot minder kwetsbaarheid (bij afwezigheid/ziekte/vakantie van de plaatsingsbemiddelaar. Desalniettemin is het voor de contacten (relatieopbouw) met zowel de verwijzers als de instroomfunctionarissen van aanbieders beter om met één duidelijk aanspreekpunt te werken. Werken met drie medewerkers geeft veel afstemmingsverlies (dan zullen de casussen herhaaldelijk overgedragen moeten worden).

4. De verwijzer blijft in the lead

De plaatsingsbemiddelaar werkt op verzoek van de verwijzer. Zij nemen de casusregie niet over. De wettelijke verwijzers regisseren de besluitvorming, zo mogelijk in overleg met de cliënten. De verwijzer blijft dus in the lead bij de casus en blijven van het zoekproces op de hoogte, o.a. door regelmatige terugkoppeling door de plaatsingsbemiddelaar.

5. Plaatsvervanging

Binnen de regio zal gezocht worden naar een medewerker die tijdelijk de functie kan overnemen, namelijk bij vakanties en ziekte.

Financiën

- De doorontwikkeling van KiesZo wordt in coproductie van Inkoop- en Contractbeheer en Sturing gerealiseerd binnen de huidige formatie gerealiseerd.
- De extra kosten voor het technisch aanpassen van KiesZo schatten we in op € 6.000.
- De aanstelling van een plaatsingsbemiddelaar voor 3 dagen, kost jaarlijks maximaal €90.000 (op basis van 3 dagen in de week, 50 werkbare weken en een uurtarief van € 75).

De benodigde middelen van € 96.000 worden volledig gedekt uit de begroting van het Transformatieplan Zorg voor de Jeugd. Hierin is reeds met bovengenoemde kosten rekening gehouden.

Uitvoering

Communicatie

Verwijzers en aanbieders zullen te zijner tijd duidelijk geïnformeerd worden over:

- De doorontwikkeling van KiesZo;
- De aanstelling van de Plaatsingsbemiddelaar bij de regio, met name bij verblijfsplaatsingen.

Inwerken

De nieuwe medewerker zal snel ingewerkt worden door de regio om snel operationeel te worden. Daarnaast is persoonlijke kennismaking met vooral de jeugdconsulenten in de regio en de instroomfunctionarissen van de verblijfsaanbieders van belang.

Monitoren

Het is belangrijk om enkele maanden voor het verlopen van het tijdelijk contract de functie en de invulling van de functie goed te evalueren. Dit wordt doorlopend gedaan.