BREDE RAAD 010

ADVIES

Casusregie in de praktijk

“Wie helpt mij?”



ERVARINGEN VAN ROTTERDAMMERS

COLOFON

Adviesteam

Sonja Krijgsman

Mark van der Eerden

Rienke Jagroep

Monica Riewald

Esma Küçük

Contact

Brede Raad 010
010-2680611
info@brederaad-010.nl

Volg ons ook @ Facebook en Twitter

©2019 Brede Raad 010

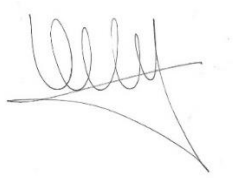
Voorwoord

Voor u ligt het advies van de Brede Raad 010 met betrekking tot casusregie. Vanaf januari 2015 ligt de zorg voor de jeugd niet meer bij de landelijke overheid maar bij de gemeente. De gedachte was dat de gemeente het beter en goedkoper zou kunnen organiseren.

Een van de uitgangspunten in Rotterdam is: één gezin, één plan, één regisseur.

Geen hulpverleners die in groten getale in - en uit rennen, maar één persoon die de regie voert over alle hulpverleners in het gezin. Deze aanpak kreeg de naam casusregie.

Is de gemeente erin geslaagd om met deze andere aanpak meer gezinnen beter te helpen? De Brede Raad 010 vroeg het de Rotterdammer. Het antwoord luidt: nog niet. In zes adviezen vertelt de Brede Raad 010 uit hoe casusregie betere resultaten zou kunnen opleveren.



Marjolijn Masselink
Voorzitter Brede Raad 010

Ervaringsverhaal van Cynthia

“Zes maanden geleden ben ik naar Denemarken verhuisd, omdat ik in Rotterdam niet de hulp kreeg die nodig was voor mijn drie kinderen. Twee van mijn kinderen hebben autisme. Daarnaast hebben ze dyslexie en één heeft psychische problematiek. Daarvoor kreeg ik hulp vanuit het wijkteam.

Ik heb meerdere mensen van het wijkteam gehad. Ik ging van de een naar de ander, omdat de casus te moeilijk was. De mensen in het wijkteam wilden wel, maar hadden de kennis niet. Ze gingen steeds eerst alles uitzoeken, hulp bleek nooit mogelijk, omdat mijn kinderen niet pasten in het standaardplaatje. Het kon wel, maar het kostte geld. Maar wat is nu belangrijker: het kind, of het budget? Ik vind dat je moet kijken naar wat een gezin echt nodig heeft.

Ik moest altijd alles zelf doen, belde overal achter aan. Dat heeft me heel veel stress opgeleverd. Ik moet hier in Denemarken zo wennen aan geen stress meer hebben. Ik was altijd maar bezig met regelen, formulieren, mensen nabellen, me zorgen maken en niet krijgen wat je nodig hebt. Ik kwam nooit een stap verder. Er kwam één keer per week iemand uit het wijkteam thuis. Zij vroeg dan: “Wat gaat er nu goed? Wat gaat er niet goed?” En dan ging ze weer weg. Ik had daar niets aan. Ik heb toen gezegd: ik wil dat er nú iemand van het wijkteam meegaat: naar de GGZ, naar het overleg op school, naar het ziekenhuis. Want niemand had overleg met elkaar en er waren zelfs tegenstrijdige behandelingen. Weet je wat het is met autisme? Als je niet heel duidelijk bent naar een kind, als er niet één lijn is, dan komt het niet binnen. Dat kan toch niet?

Ik heb het echt overgenomen. Ik zei steeds: “Jullie moeten eens beginnen met elkaar te lullen.” Wat ik nodig had in Nederland, in Rotterdam, was dat iemand regie zou nemen. Dat mensen blijven praten met elkaar.

Grootste struikelblok vond ik hoe je als ouders bejegend wordt. Ze zeiden tegen mij dat ik niet wist waar ik over praatte. Ze zeiden dat het aan de opvoeding lag. Dat ik niet wist wat goed was voor mijn kinderen. Het leek wel of het mijn schuld was, dat mijn kind autisme had. Zo werd er met mij gepraat. Je moet echt zo sterk in je schoenen staan als hulpverlening binnen komt.

Voordat ik naar Denemarken verhuisde, was mijn zoon al zeven maanden niet naar school geweest. Nu gaat hij weer naar school. Hij poept niet meer in zijn broek. Mijn kind voelde zich nergens echt veilig. Toen ik in Denemarken kwam, is hij eerst begeleid om te ontstressen. Hij moest echt weer vertrouwen in mensen krijgen. Nu draait hij inmiddels gewoon mee op school. Hier in Denemarken was echt alles zo geregeld. Iedereen zit bij elkaar. Er zijn geen wachtlijsten. Mensen praten met elkaar. En het mooiste is: het probleem wordt niet bij het kind gelegd.”

Inhoudsopgave

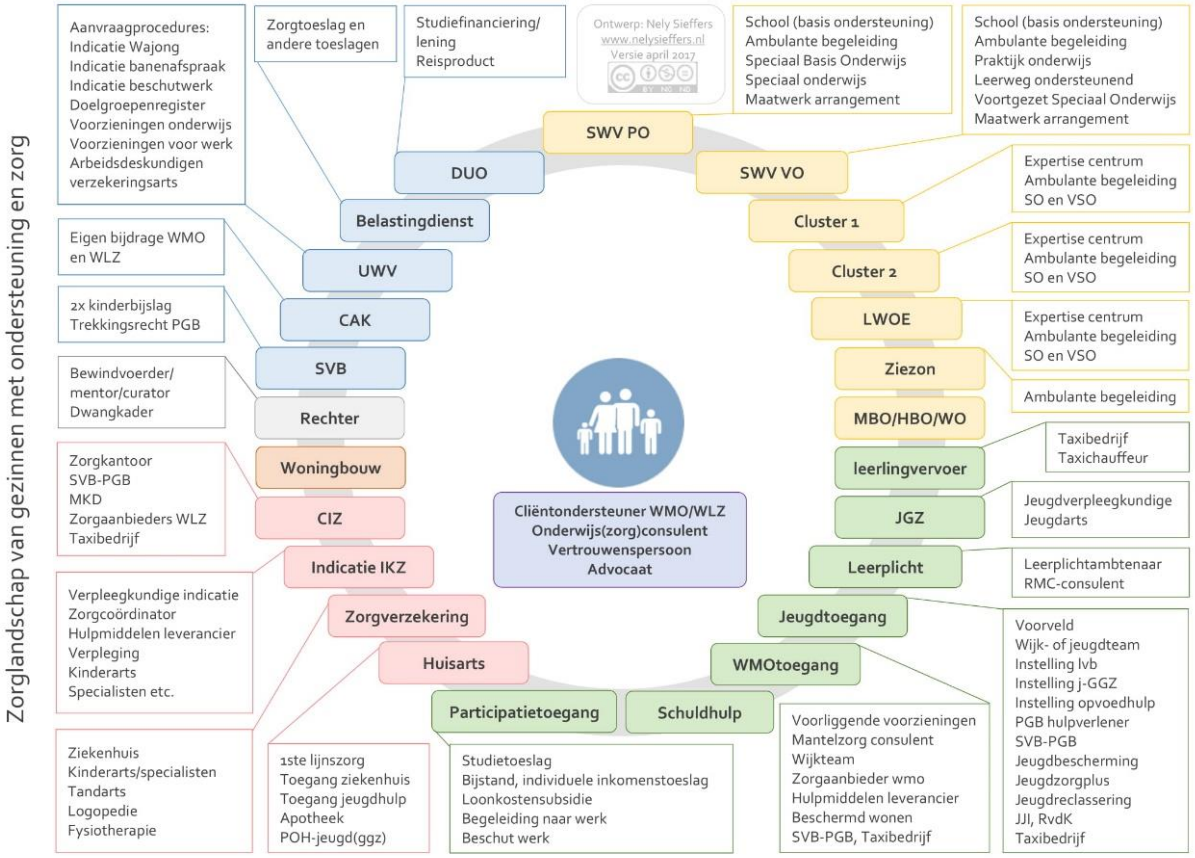
Ervaringsverhaal Cynthia 4

1. Inleiding 6
    - Probleemstelling 8
    - Aanpak 8
2. Bevindingen 9
    - Casusregie is niet duidelijk 11
    - Expertise en caseload wijkteam 13
    - Samenwerking tussen hulpverleners 15
    - Afstand 17
    - Wantrouwen en angst 18
3. Conclusie 21
4. Adviezen op een rij 22

1. Inleiding

Op 1 januari 2015 is de Jeugdwet van kracht geworden. Zorg die voorheen door de landelijke overheid aan jeugdigen werd gegeven, wordt vanaf dat moment door de gemeente geleverd. Doel van deze decentralisatie is dat de zorg anders, beter en minder kostbaar wordt door deze dicht bij mensen te organiseren, waardoor meer jeugdigen opgroeien in een kansrijk en veilig thuis.[1]

Gezinnen kunnen met een grote hoeveelheid aan instanties, zorgverleners en regelgeving te maken krijgen, wanneer er een of meerdere vormen van problematiek in het gezin spelen:



[1] Beleidsplan Nieuw Rotterdams Jeugdstelsel 2015-2018

Uitgangspunt van het Rotterdamse beleid is daarom: één gezin, één plan, één regisseur.[2] Om ouders te ontlasten, krijgen zij in het Nieuw Rotterdams Jeugdstelsel te maken met nog maar één contactpersoon.[3]

Om dit uitgangspunt te bewerkstelligen, wordt onder andere maximaal ingezet op casusregie.

In de werkinstructie voor wijkteams over casusregie wordt casusregie als volgt omschreven: *“Casusregie is het afstemmen van de hulp en zorg in een huishouden door betrokkenen en hulpverleners wanneer het huishouden dit niet kan, of wanneer er sprake is van een bedreigende situatie. De afspraken tussen de verschillende partijen, die volgen uit deze afstemming, hebben een verplichtend karakter voor wat betreft de samenwerking.”* [4]

Aanleiding

De Brede Raad 010 vindt het belangrijk dat voor Rotterdammers in een kwetsbare situatie, die afhankelijk zijn van gecombineerde, intensieve zorg, casusregie sterk wordt neergezet, omdat casusregie een cruciaal onderdeel vormt in de transformatie van de Jeugdhulp. De Brede Raad 010 staat achter de inzet van casusregie om problemen die gezinnen ervaren op te lossen. Ook heeft de Brede Raad 010 signalen ontvangen over zorg aan gezinnen met (te) zware problematiek en de hoeveelheid papierwerk die bij het uitvoeren van casusregie komt kijken. De Brede Raad 010 heeft daarom gesprekken gevoerd met gezinnen en professionals om te horen wat de ervaringen zijn van Rotterdammers met de uitwerking van de doelstelling van de gemeente. Hoe ervaren Rotterdammers de regie op de problematiek in hun gezin? Wie legt wanneer welke prioriteiten? Welke keuzes worden wanneer gemaakt? Ervaren Rotterdammers dat zij nog maar één keer hun verhaal hoeven doen? En hoe ervaren professionals in de praktijk casusregie? Hoe is de communicatie tussen verschillende zorginstellingen? Wat gaat er goed? Wat kan nog beter?

De Brede Raad 010 is betrokken met gezinnen die ondersteuning nodig hebben. Goede, effectieve hulpverlening is voor gezinnen met problemen belangrijk. De missie van de Brede Raad 010 is de stem van Rotterdammers te laten horen, zodat het sociaal beleid van de gemeente past bij wat Rotterdammers nodig hebben. Daarom is de Brede Raad 010 een onderzoek gestart naar de ervaring van gezinnen en professionals met casusregie.

[2] Beleidskader Jeugd 2015-2020, juni 2015
[3] Beleidsplan Nieuw Rotterdams Jeugdstelsel 2015-2018
[4] Gemeente Rotterdam: Werkinstructie wijkteam, casusregie

Probleemstelling

De Brede Raad 010 hanteert de volgende probleemstelling om meer zicht te krijgen op hoe casusregie ervaren wordt door Rotterdammers:

2. Hoe wordt de uitvoering van casusregie door Rotterdammers ervaren?

Deelvragen hierbij zijn:

2.1. Hoe ervaren Rotterdammers in een kwetsbare situatie (multi-probleem gezinnen) casusregie op hun hulpvraag?
2.2. Hoe ervaren wijkteammedewerkers casusregie in Rotterdam?
2.3. Hoe ervaren professionals van zorgorganisaties casusregie in Rotterdam?

Aanpak

Om antwoord te krijgen op deze vraag is de Brede Raad 010 in gesprek gegaan met diverse betrokkenen. De Brede Raad 010 heeft zowel face-to-face gesprekken gevoerd als een digitale consultatie gehouden onder professionals in de jeugdhulp.

De Brede Raad 010 heeft gesproken met:

- Mario en Tanya, gezin waarvan de dochter uit huis geplaatst is
- Stella, moeder van zes kinderen
- Priscilla, moeder van twee kinderen waarvoor uithuisplaatsing dreigt
- Cynthia, moeder van drie kinderen met problematiek
- Marisol, moeder die hulp krijgt uit het wijkteam voor haar kinderen
- Drie jeugd- en gezinscoaches, die de taak van casusregie regelmatig toebedeeld krijgen
- Een wijkpastor
- Een stafmedewerker van de ombudsman
- Twee medewerkers van het CJG
- Een schoolmaatschappelijk werker
- Een orthotherapeut
- Twee medewerkers van MEE Rotterdam
- Een medewerker van Veilig Thuis Rotterdam

In verband met de privacy van alle betrokkenen zijn de namen gefingeerd en worden alleen functieomschrijvingen genoemd.

De bevindingen die uit de gesprekken voort zijn gekomen, zijn allemaal gebaseerd op de ervaringen van Rotterdammers. Dit advies is daarmee geen wetenschappelijk onderzoek, maar een inventarisatie van de beleving van de uitwerking van casusregie van zowel gezinnen als professionals.

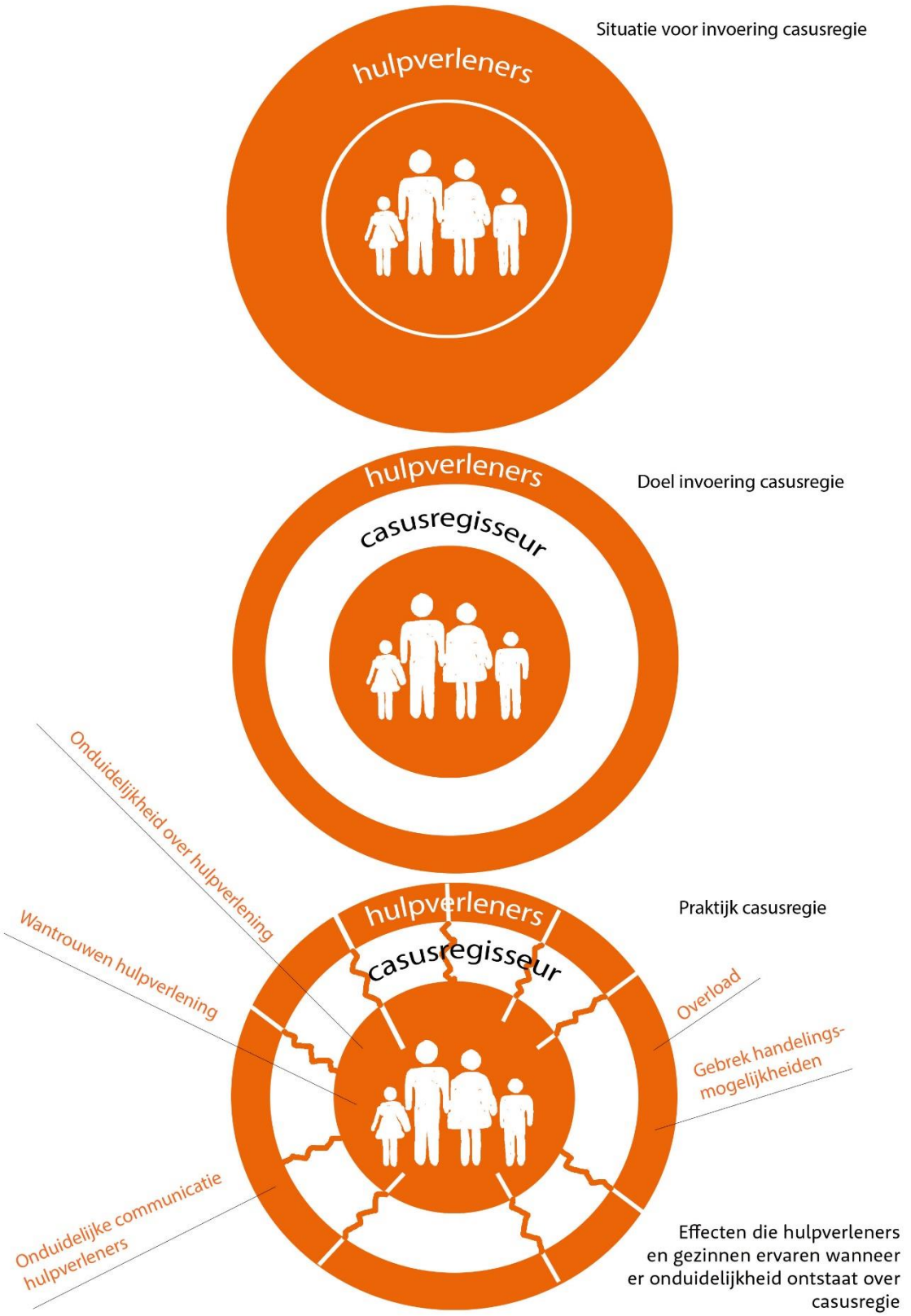
2. Bevindingen

De Brede Raad 010 heeft uit de interviews veel verschillende signalen opgehaald. Sommige signalen kwamen bij elk interview terug. Andere signalen minder vaak. In dit advies focust de Brede Raad 010 op een aantal onderwerpen dat veelvuldig naar voren kwam. Andere signalen, zoals bijvoorbeeld het belang van preventie, zullen wij in een ander advies tot hun recht laten komen. Het onderwerp casusregie blijkt zo breed, dat het ondoenlijk is voor de Brede Raad 010 om het gehele veld, stadsbreed in kaart te brengen. De ervaringen kunnen dan ook niet één-op-één op de hele stad Rotterdam gelegd worden. Wel wordt duidelijk dat er knelpunten zijn, die verder onderzocht moeten worden en waarop actie nodig is.

Uitgangspunt van het Rotterdamse beleid is: één gezin, één plan, één regisseur.[5] Om ouders te ontlasten, krijgen zij in het Nieuw Rotterdams Jeugdstelsel te maken met nog maar één contactpersoon.[6] Om dit uitgangspunt te bewerkstelligen, wordt onder andere maximaal ingezet op casusregie. De mensen die wij hebben gesproken, staan in principe achter het idee van ‘één gezin, één plan, één regisseur’. Het idee dat zo samenwerking wordt verbeterd, het gezin nog maar één keer hun verhaal hoeft te doen en geen tegenstrijdige hulp krijgt: daar staat iedereen achter. In de praktijk echter, lijkt het niet altijd even soepel te werken. De volgende bladzijde illustreert dat.



[5] Beleidskader Jeugd 2015-2020, juni 2015
[6] Beleidsplan Nieuw Rotterdams Jeugdstelsel 2015-2018


Situatie voor invoering casusregie
hulpverleners
Doel invoering casusregie
hulpverleners
casusregisseur
Praktijk casusregie
hulpverleners
casusregisseur
Onduidelijkheid over hulpverlening
Wantrouwen hulpverlening
Onduidelijke communicatie hulpverleners
Overload
Gebrek handelings-mogelijkheden
Effecten die hulpverleners en gezinnen ervaren wanneer er onduidelijkheid ontstaat over casusregie

Casusregie is niet duidelijk

> “Het is voor mij onduidelijk wat casusregie inhoudt en wie de regie heeft. Doel van ‘één gezin, één regisseur, één plan’ was juist dat er duidelijkheid zou komen. Het overleg tussen hulpverleners over wie wat precies doet is er niet. De ruimte zorgt voor problemen. Casusregie kan alles zijn.” (orthotherapeut)

Eén van de belangrijkste knelpunten lijkt te beginnen met de terminologie. Hoewel de regisseur één van de drie pijlers van het Nieuw Rotterdams Jeugdstelsel is, blijkt de term ‘casusregie’ voor meerdere interpretaties vatbaar. Vanuit diverse kanten hoorden wij dat er weinig overleg is wie, wat, wanneer doet. Professionals om gezinnen heen, geven aan niet altijd te weten wie de regie heeft en wat zij van die persoon kunnen verwachten. Ook weten zij niet altijd wie er nog meer in een gezin zitten. Er zijn, zo blijkt uit de gesprekken die wij voerden, geen regelmatige overleggen met alle betrokken partijen.

Dit signaal kwam ook naar voren uit een presentatie van de gemeente Rotterdam.[7] Uit één van de eerste reflecties bleek dat de definitie en verantwoordelijkheden van casusregie niet breed eenduidig bekend zijn in wijkteams. Aandachtspunt voor de Brede Raad 010 is hierbij, dat de definities en verantwoordelijkheden niet alleen beter bekend zouden moeten zijn bij wijkteams, maar juist ook bij de tweedelijnszorg, gezinnen en bij het voorveld, zoals VraagWijzers en het CJG. Voor gezinnen is het belangrijk te weten wat zij van een casusregisseur kunnen verwachten. Want uit de interviews die wij hadden met gezinnen, bleken zij vaak heel andere verwachtingen te hebben van hun casusregisseur.

De taken die een casusregisseur heeft, lijken voor verschillende interpretaties vatbaar. Waar de meesten het erover eens zijn dat het belangrijk is dat een casusregisseur de coördinatie van de hulp regelt en de hulp organiseert, is de taakopvatting niet voor iedereen even helder. Zo geeft iemand aan het cruciaal te vinden dat een casusregisseur er voor zorgt dat het gezin regie krijgt over zijn of haar hulpvragen. Een ander vindt het belangrijk dat een casusregisseur knopen doorhakt. Weer een ander vindt het essentieel dat een casusregisseur snel is in reacties. Ook komt de wens naar voren om casusregie te vervangen door casus coördinatie, omdat dit meer de lading zou dekken van wat onder casusregie wordt verstaan.

Wanneer iemand bij het wijkteam binnenkomt, staat hier een vastgestelde termijn voor. Hulpvragen en ondersteuning, zo blijkt uit de gesprekken die de Brede Raad 010 heeft gevoerd, houden zich echter niet aan vooraf vastgestelde termijnen. Uit de verhalen die de Brede Raad 010 heeft opgehaald, komt naar voren dat er behoefte is aan één persoon die regie houdt, maar ook weer kan inspringen als er een kink in de kabel komt. Het is voor de Brede Raad 010 belangrijk om de continuïteit van hulpverlening te borgen in één persoon, die dwars door en over schotten heen mag werken gedurende het gehele traject. Uit de ervaringen van gezinnen blijkt behoefte te bestaan aan meer focus op nazorg. Wanneer trajecten worden afgesloten, is het belangrijk dat dit pas gebeurt als het gezin zelf weer in staat is regie te hebben, niet wanneer de uren op zijn:

[7] Presentatie Gemeente Rotterdam: *Regie op casusregie, een eerste verkenning* (j.o.)

“De wijkteammedewerker heeft de casus eigenlijk nooit afgesloten. Hij kwam na een tijdje niet meer. Ik was niet op de hoogte gebracht.”(Marisol)

Organisatie als casusregisseur

Een extra probleem ontstaat als een organisatie de casusregie krijgt toebedeeld. Professionals geven aan dat het belangrijk is om altijd een persoon casusregie te geven omdat er anders niemand aanspreekbaar – en verantwoordelijk – is.

“Tegelijkertijd is het ingewikkeld als de casusregie bij een instantie ligt: wie is dan de persoon die de regie heeft? En hoe is de persoon toegerust? Welke tools en capaciteiten heeft de casusregisseur om de situatie goed te laten verlopen?” (orthotherapeut)

De onduidelijkheid die bij professionals heerst, heeft effect op gezinnen. Gevolg voor hen is, dat zij niet een duidelijk contactpersoon hebben, waarvan alle betrokken hulpverleners weten dat diegene de regie heeft. In plaats van nog maar één keer hun verhaal te hoeven doen – het beoogde idee van de gemeente – hebben zij juist het idee aan iedereen elke keer opnieuw hun verhaal te moeten doen.

“De afgelopen jaren hebben we aan Karel, Jan en Mieke, Kristel en Pieter ons verhaal gedaan. Vroeger had je maar een persoon, maar nu moet je het verhaal elke keer weer doen.” (Mario)

De Brede Raad 010 vindt het belangrijk dat er duidelijkheid ontstaat over een onderdeel van de Jeugdwet dat zo belangrijk is en direct effect heeft op de hulpverlening. Er lijkt een discrepantie te bestaan tussen de doelstelling van de gemeente op casusregie en de uitwerking ervan in de praktijk.

Advies 1 De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam een heldere definitie van casusregie te definiëren in samenwerking met professionals en deze met alle betrokken partijen te communiceren en hanteren. Positioneer de casusregisseurs daarbij in de wijk, dicht bij de mensen.

Expertise en caseload wijkteam

> “Alle problemen komen nu bij het wijkteam. Maar zij kunnen niet toveren.” (wijkpastor)

Nauw verwant aan de onduidelijkheid die ontstaat bij de term ‘casusregie’ is wat er van wijkteammedewerkers verwacht kan en mag worden wanneer zij casusregie uitvoeren. Uit de gesprekken die wij voerden met professionals, kwam waardering naar boven voor het werk van de wijkteammedewerkers. Het gaat dan ook niet om niet willen, maar meer om niet alles *kunnen*.

> “Casusregie op Zuid lukt niet. Het wijkteam loopt over. Procedures worden steeds opnieuw opgestart. Er zit geen lijn in. De mensen hebben geen tijd. Ze beginnen met een proces, dat proces stokt. Partners haken niet aan en dan is het wachten en wachten.” (wijkpastor)

Daarnaast bestaat de ervaring dat er heel veel problemen bij het wijkteam komen, maar zij niet altijd de expertise hebben om dit goed aan te kunnen pakken. Door kennis, door tijd.

> “De factor tijd is een grote uitdaging: als je het goed wilt uitvoeren, kun je geen grote caseload draaien. De casusregisseur moet daarbij de kracht krijgen om keuzes in het belang van het gezin te maken en mag geen last hebben van wachttijden en bureaucratische formuliertjes.” (digitale consultatie)

Ook de problematiek die bij wijkteams komt, is veranderd. Dat komt onder andere doordat crisisplekken zijn wegbezuinigd.

> “Jongeren met LVB en psychiatrie zijn toegenomen en onmogelijk om te plaatsen, omdat de crisisplekken weg zijn. Nu is het van ellende naar ellende. Een neutrale plek is een groot gemis.” (wijkteammedewerker)

Daarnaast geven wijkteammedewerkers aan dat er veel zaken bij het wijkteam worden neergelegd, die eigenlijk wijkteam overstijgend zijn. Deze zaken liggen soms bij de jeugdreclassering en jeugdbescherming, maar worden bij het wijkteam neergelegd als het gezin nog mee wil werken.

Het niet (tijdig) kunnen ondersteunen van gezinnen met een passend aanbod, heeft effect op gezinnen. Wanneer zij meerdere hulpverleners over de vloer krijgen, die niet de juiste hulp kunnen bieden, blijkt dat een averechts effect te hebben, zo bleek al uit het ervaringsverhaal van Cynthia (p.2). Ook kan dit zorgen voor wantrouwen naar hulpverlening.

> “Ik heb heel veel hulpverleners gehad. Ze zeiden allemaal: ‘Oh, dat gaan we wel even voor je oplossen’, maar uiteindelijk lukte dat toch steeds niet. En dan ben je weer maanden verder. Ik heb weinig vertrouwen meer.” (Priscilla)

Arrangementen opstellen

Een van de grootste struikelblokken waar wijkteammedewerkers tegenaan lopen, lijkt de tijd te zijn die moet worden besteed aan het opstellen van arrangementen. Er is sinds de decentralisatie veel meer papierwerk bij gekomen, blijkt uit de interviews die de Brede Raad 010 heeft gehouden. Tijd, die niet meer kan worden besteed aan hulpverlening aan gezinnen.

> “Ongeveer 70% van mijn productietijd gaat op aan het maken van een arrangement. 30% zit in het bijstaan van een gezin. Dat betekent dat er maar weinig gezinnen geholpen kunnen worden.” (wijkteammedewerker)

De Brede Raad 010 vindt een verhouding van 70% administratie op 30% hulpverlening een onevenredige verhouding. Tijd die nu opgaat aan papierwerk, kan niet aan gezinnen worden besteed. Zeker wanneer er een bepaalde periode voor hulpverlening bestaat, heeft dit effect op gezinnen.

De wens van wijkteammedewerkers is, om de bureaucratische afhandeling van het opstellen van arrangementen door een ander te laten doen.

> “Het opstellen van arrangementen hoort eigenlijk niet bij een HBO functie. Het is meer een administratieve handeling, maar kost veel tijd. De werkdruk is hoog. Wat zou kunnen is dat de jeugd- en gezinscoach inventariseert wat nodig is en dat overdraagt aan een back office (MBO niveau) die er mee aan de slag gaat. Dit levert veel tijd op voor de betrokken jeugd- en gezinscoach die deze tijd weer echt aan de betrokken gezinnen kan besteden. Meer training in de arrangementen zou ook helpen.” (wijkteammedewerker)

Advies 2 De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam te onderzoeken hoe de administratieve druk op wijkteammedewerkers kan worden verlaagd. Onderzoek daarbij de mogelijkheid van functiesplitsing.

Advies 3 De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam de expertise van wijkteammedewerkers te borgen door scholing.

Samenwerking tussen hulpverleners

> “De informatie is fragmentarisch. Iedereen weet en ziet een deeltje. Maar die deeltjes worden niet systematisch met elkaar verbonden.” (orthotherapeut)

Binnen casusregie is samenwerking een essentieel onderdeel. Juist hier lijkt het soms aan te schorten. Een van de mogelijke oorzaken hiervoor kan zijn dat de term ‘casusregie’ niet helder is voor iedereen.

Hoe belangrijk samenwerking is, blijkt uit inspectierapporten van Justitie en Veiligheid. In twee casusonderzoeken naar het overlijden van een kind, kwam gebrek aan verbinding tussen hulpverlening en onvoldoende integraal werken als belangrijke knelpunten naar voren.[8][9]

Samenwerking zien professionals als belangrijk knelpunt.

> “Grootste uitdaging is de samenwerking met de betrokken partijen; de zorgaanbieders op hun verantwoordelijkheden wijzen. En ervoor zorgen dat alle betrokken mensen, dezelfde kant op kijken.” (wijkteammedewerker)

Samenwerking gaat niet alleen om samenwerking tussen hulpverleners. De positie van gezinnen is daarbij net zo relevant. Uit diverse gesprekken blijkt, dat gezinnen veelal niet aanwezig zijn bij overleggen en weinig terugkoppeling ervaren over de hulp die wordt ingezet. Gezinnen merken hier de effecten van. Wanneer er weinig afstemming tussen hulpverlening is, moeten zij elke keer opnieuw hun verhaal doen, bleek uit de interviews.

---

[8] Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd & Inspectie Justitie en Veiligheid: *Casusonderzoek Zeeland, onderzoek naar aanleiding van het onverwacht overlijden van een baby*. November 2017

[9] Inspectie Jeugdzorg, Inspectie Gezondheidszorg & Inspectie Justitie en Veiligheid: *Casusonderzoek Hoorn, onderzoek naar aanleiding van een calamiteit*. Mei 2017

“Uiteindelijk ben ik acht maanden dakloos geweest. Voortdurend opnieuw mijn verhaal verteld. Steeds weer aan iemand anders. Bij het Veiligheidshuis heb ik nooit bij de gesprekken over mij aanwezig mogen zijn. Maar dat wilde ik wel. Het ging toch over mij, over mijn gezin? Ik zou wel tegen de gemeente willen zeggen: betrek de cliënt bij de zorg. Leg eens wat uit. Behandel de cliënt met respect. Want je kan zoveel stukmaken” (Stella)

In de werkinstructie wijkteams casusregie van de gemeente Rotterdam wordt dit als specifiek uitgangspunt benoemd: *Transparantie, wat wil zeggen: in gesprek met huishouden/burger in plaats van over huishouden/burger.* In de praktijk blijkt dit nog weinig van de grond te komen.

“Mijn casusregisseur is erg autoritair. Ik had verwacht dat ik met hem kon uitzoeken wat er nu mis is gegaan, en dat ik zo ook weer regie op mijn leven terug kon krijgen. Maar er werd niet geluisterd. Er werd niet gekeken naar wat anders kan. Ik moet luisteren en doen wat er gezegd wordt.” (Stella)

Het lijkt of de verwachtingen van mensen met een hulpvraag anders zijn dan die van de casusregisseur. Communicatie hierover kan al helpen.

In Kralingen-Crooswijk zijn – om het dilemma van gebrek aan samenwerking tegen te gaan – ambassadeursgroepen opgericht. Zij richten zich op de samenwerking met scholen, huisartsen, politie, brandweer en woningbouw. Die samenwerking is heel belangrijk. Hier wordt ook met scholen en CJG bekeken wat hot items zijn.

Advies 4 De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam het voorbeeld van de ambassadeursgroepen in Kralingen-Crooswijk in andere wijkteams eveneens toe te passen om de samenwerking te verbeteren.

Die samenwerking met scholen en CJG is echter in andere gebieden niet gangbaar. Door het CJG wordt weinig samenwerking ervaren. Het CJG kan echter juist een belangrijke samenwerkingspartner zijn. Niet alleen in tijdig signaleren, maar ook door goede nazorg te leveren en te kunnen signaleren als het met een gezin toch weer minder goed lijkt te gaan.[10] Echter, als zij geen informatie over dat gezin hebben, is goede signalering niet mogelijk. De wens om samen te werken met andere partijen dan zorgverleners komt ook van wijkteammedewerkers.

[10] Inspecties Gezondheidszorg, Onderwijs, Jeugdzorg, Veiligheid en Justitie en Sociale Zaken en Werkgelegenheid: *Borgen van veiligheid in kwetsbare gezinnen. Casuïstiek Rotterdam.* J.o.

> “De samenwerking met woningbouwverenigingen zou veel beter kunnen. Zo kunnen we samen problemen oplossen, zoals het probleem van bankslapers. Alleen kunnen we dat niet.” (wijkteammedewerker)

Opvallend is dat in de buitengebieden (Rozenburg, Hoek van Holland), mensen elkaar snel weten te vinden. De lijntjes zijn daar kort. Daartegenover is het in andere gebieden van Rotterdam lastig. Betrokkenen geven aan dat er onvoldoende afstemming plaatsvindt.

Specifieke aandacht vraagt de Brede Raad 010 tot slot voor ‘overbruggingshulp’. Uit gesprekken bleek, dat als er een wachttijd is bij een gespecialiseerde jeugdhulpinstantie en iemand negen maanden moet wachten, de verantwoordelijkheid al bij die organisatie ligt. Daartussen lijkt er niets geregeld te zijn. De Brede Raad 010 vindt het belangrijk dat gezinnen in een overbruggingstijd ten minste hulp krijgen vanuit het wijkteam om een vinger aan de pols te houden.

Advies 5 De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam wanneer na het aflopen van een termijn wordt doorverwezen naar een gespecialiseerde jeugdhulpverleningsinstelling waar een wachtlijst voor is, zorg te dragen voor het leveren van zorg in de overbruggingsperiode, zodat er zo min mogelijk terugval optreedt. Borg daarnaast een goede overdracht van de cliëntgegevens tussen de verschillende behandelaars, zodat geen informatie verloren gaat.

Advies 6 De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam meerdere contactmomenten te creëren tussen hulpverlening in een gezin en het gezin zelf, bijvoorbeeld bij veranderingen in het gezin, en aan het einde van de hulpverlening.

Afstand

> “Voor hulp moet ik helemaal van Hoek van Holland naar Rotterdam. Dat is met 6 kinderen bijna niet te doen.” (Stella)

Waar de samenwerking in de buitengebieden van Rotterdam juist soepeler verloopt, is voor gezinnen met een hulpvraag de afstand een probleem. Wanneer een gezin in een buitengebied van Rotterdam woont (bijvoorbeeld Rozenburg of Hoek van Holland), maar de voorzieningen van hulp in Rotterdam, is de reistijd (en daarbij komende kosten) voor veel gezinnen een probleem. Dat kan de hulpverlening in de weg staan.

“Mijn kind woont nu in een instelling in Krimpen aan de IJssel sinds ze uit huis geplaatst is. Wij wonen in Hoek van Holland. Het is daardoor voor ons heel moeilijk om haar te zien.” (Mario)

Professionals geven aan dat de afstand er voor zorgt dat ouders daardoor ook niet gaan:

“Dilemma is dat veel instellingen die binnen een arrangement taken moeten uitvoeren, niet in Rozenburg maar in Rotterdam zitten. Ouders hebben soms niet het geld om daar naar toe te kunnen reizen en gaan dus ook niet.” (wijkteammedewerker)

Advies 7 De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam een reiskostenvergoeding te creëren voor gezinnen die hulp krijgen in Rotterdam en voor wie afstand een belemmering vormt voor de hulpverlening.

Wantrouwen en angst

“Wat ik nodig heb? Iemand die naar me luistert, iemand die ik kan vertrouwen. Want ik vertrouw echt niemand in de hulpverlening meer. Ze hebben me kapot gemaakt.” (Stella)

Bij de gezinnen die we hebben gesproken, viel ons op dat er veel wantrouwen is naar hulpverleners. De ouders waren bang dat hun kinderen hen werden afgenomen, of hadden slechte ervaringen met eerdere hulpverlening waarbij het belangrijkste was dat er niet echt naar hen geluisterd werd. In sommige gevallen had de eerdere hulpverlening zelfs een averechts effect op de gezinnen, waardoor de problematiek alleen maar erger werd.

“Ik heb iemand nodig die met me meedenkt hoe ik weer regie op mijn leven terugkrijg. Iemand die begrip toont. Iemand die ik misschien zelfs wel kan vertrouwen dat ze het beste met mij en de kinderen voor hebben. Iemand die voor het eerst luistert, in plaats van bepaalt. Door de hulpverlening ben ik echt de grond in geboord. Regelmatig hoor ik dat ik niet goed ben in mijn hoofd. Dat ik gek ben. Als mensen zo over je praten, doet dat wat met je. Ik werd en ben heel onzeker door alle negatieve stempels geworden.” (Stella)

Ook bij professionals speelt dit dilemma. Zo vertelt een schoolmaatschappelijk werker (voorheen wijkteammedewerker):

> “Het eerste gesprek met een gezin moet gaan over leefgebieden. Maar ik vind juist dat het moet gaan om vertrouwen creëren. Het leverde mij veel frustratie op, dat ik daardoor niet de hulp kon geven die nodig was.” (schoolmaatschappelijk werker)

Het lukt een wijkpastor die de Brede Raad 010 gesproken heeft wel om vertrouwen op te bouwen:

> “Ik heb geen macht, ik vorm geen bedreiging. Ik probeer alleen mensen zover te krijgen dat zij de regie op hun leven terug krijgen en er zingeving ontstaat. Ik sluit niet aan op een probleem, maar op het leven.” (wijkpastor)

Volgens de gezinnen die we gesproken hebben, is luisteren een belangrijk onderdeel om vertrouwen te creëren:

> “Wat ik nodig heb? Iemand die naar me luistert, die ik kan vertrouwen. Ik luister pas als jij ook luister. Dwing me niet in de hulpverlening, maar luister.” (Mario)

> “Mijn hulpverlener vertelde me dat als ik de zorg zou weigeren, hij de kinderrechter erbij zou halen. Ik weet nog steeds niet waarom. Maar ik zat toen al zo aan de grond. Mijn kinderen waren het enige dat ik nog had. Dus tekende ik alles wat ze wilden. Want als je zoveel stress hebt, je zo onveilig voelt, en zo bang bent, dan denk je niet meer logisch.” (Stella)

Ander knelpunt voor hulpverleners, is dat wanneer een zorgmelding wordt gedaan, je ook snel het contact met een ouder (en daarmee vertrouwen) kwijt bent:

> “Als jeugd- en gezinscoach probeer je een vertrouwensrelatie op te bouwen. Maar tegelijk heb je ook een signaleringsfunctie. Dat kan conflicten opleveren.” (wijkteammedewerker)

Wanneer zorgen ontstaan rondom een veiligheidssituatie van een kind, moet namelijk een melding worden gedaan conform de Meldcode. Maar wanneer die melding wordt gedaan, moet dat ook besproken worden met het gezin. Daarmee kan een kwetsbare vertrouwensrelatie teniet worden gedaan. Praten is daardoor een risico. Uit de verhalen die de Brede Raad 010 heeft opgehaald, blijkt dat daardoor professionals naar elkaar kijken en afwachten wie de melding gaat doen.

Advies 8 De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam in het eerste contactmoment met een gezin te sturen op wederzijdse verwachtingen en vertrouwen, zodat ondersteuning effectief is. Hier kan tijdens de opleiding al aandacht aan gegeven worden.

> “Ik durf niet meer met jullie te praten. Als iemand ziet dat ik praat, nemen ze mijn kinderen af.” (Stella)

Toen de Brede Raad 010 in de onderzoeksfase was beland, bleek al snel dat er niet veel gezinnen bereid waren om te praten. Een interview werd een half uur voordat het gesprek plaats zou vinden geannuleerd. Een andere mevrouw kwam bij een vervolgafspraak niet opdagen. Telefonisch gaf zij aan zo bang te zijn dat haar kinderen bij haar weg werden gehaald, dat zij niet meer durfde te praten:

> “Ze hebben gezien dat er mensen bij mij thuis zijn geweest en ik kreeg er vragen over. Ik durf echt niet nog eens te praten. Ze halen anders mijn kinderen bij me weg, ik kan dat allemaal niet aan. Het is een te groot risico dat ik niet durf te nemen.” (Stella)

Twee andere gezinnen durfden wel te praten, maar kregen op dat moment geen hulp meer van de gemeente Rotterdam. Een van de gezinnen was uit onvrede naar Denemarken verhuisd; het andere gezin mocht geen contact meer opnemen met het wijkteam en kreeg op dat moment geen hulp van de gemeente (meer). Zij vertelden voortdurend in angst te leven:

> “Ja, we zijn bang. We durven nooit meer naar de gemeente. We durven niet meer naar de politie (hun kind is – volgens hen onterecht – uit huis geplaatst). Als het hart van mijn man stopt, dan durf ik geen 112 te bellen. Want wat gebeurt er dan? Worden we dan opgesloten? Ik kan er niet meer van slapen.” (Mario)

De Brede Raad 010 vindt het belangrijk dat dit knelpunt onder de aandacht is van de gemeente.

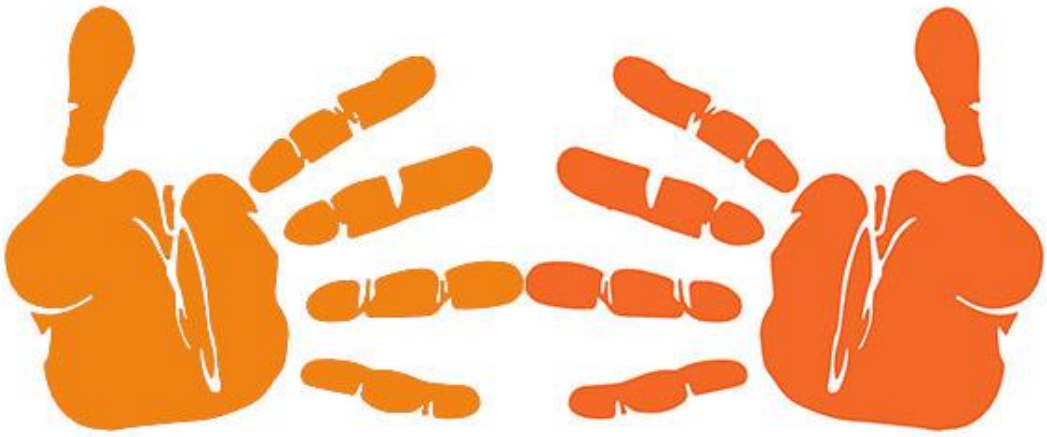
3. Conclusie

Uit de gesprekken die wij hebben gevoerd, blijkt dat iedereen hard zijn best doet om zo goed mogelijk zorg te leveren aan gezinnen die dat nodig hebben. Onduidelijkheden in het systeem zorgen er echter voor dat dit niet altijd even soepel verloopt.

Belangrijkste knelpunt daarbij is de onduidelijkheid over wat casusregie eigenlijk inhoudt, omdat dit effect heeft op andere vlakken. Wanneer iedereen zijn eigen definitie hanteert, zorgt dit onvermijdelijk tot onduidelijkheid. Onduidelijkheid, die samenwerking in de weg zit, en er voor zorgt dat gezinnen niet weten waar zij aan toe zijn.

Belangrijkste aanbeveling van de Brede Raad 010 is dan ook om helderheid te creëren rondom de term ‘casusregie’.

Daarnaast vindt de Brede Raad 010 het belangrijk dat gezinnen die hulp ontvangen van de gemeente hun verhaal kunnen doen als dat nodig is. Dat zij in plaats van in wantrouwen, in vertrouwen met hulpverlening ervoor kunnen zorgen dat zij weer regie krijgen op hun eigen leven.



4. Adviezen op een rij

Advies 1	De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam een heldere definitie van casusregie te definiëren in samenwerking met professionals en deze met alle betrokken partijen te communiceren en hanteren.	Pagina 12
Advies 2	De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam te onderzoeken hoe de administratieve druk op wijkteammedewerkers kan worden verlaagd. Onderzoek daarbij de mogelijkheid van functiesplitsing.	Pagina 15
Advies 3	De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam de expertise van wijkteammedewerkers te borgen door scholing.	Pagina 15
Advies 4	De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam het voorbeeld van de ambassadeursgroepen in Kralingen-Crooswijk in andere wijkteams eveneens toe te passen om de samenwerking te verbeteren.	Pagina 16
Advies 5	De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam wanneer na het aflopen van een termijn wordt doorverwezen naar een gespecialiseerde jeugdhulpverleningsinstelling waar een wachtlijst voor is, zorg te dragen voor het leveren van zorg in de overbruggingsperiode, zodat er zo min mogelijk terugval optreedt. Borg daarnaast een goede overdracht van de cliëntgegevens tussen de verschillende behandelaars, zodat geen informatie verloren gaat.	Pagina 17
Advies 6	De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam meerdere contactmomenten te creëren tussen hulpverlening in een gezin en het gezin zelf, bijvoorbeeld bij veranderingen in het gezin, en aan het einde van de hulpverlening.	Pagina 17
Advies 7	De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam een reiskostenvergoeding te creëren voor gezinnen die hulp krijgen in Rotterdam en voor wie afstand een belemmering vormt voor de hulpverlening.	Pagina 18
Advies 8	De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam in het eerste contactmoment met een gezin te sturen op wederzijdse verwachtingen en vertrouwen, zodat ondersteuning effectief is.	Pagina 20