

# Advies

## Doorontwikkeling Sociaal Domein

**‘Een stap verder’**



## Voorwoord

De kop is eraf; voor u ligt het eerste advies van de Brede Raad 010:

Advies Doorontwikkeling Sociaal Domein 'Een stap verder'

Dit is geen traditioneel advies. Natuurlijk hebben we ook de rode pen gehanteerd en waar wij dachten dat u het bij het verkeerde eind had niet nagelaten om daar ook melding van te doen.

Het uitgangspunt om tot een advies te komen is steeds de Rotterdammer. Kan de Brede Raad 010 spreken voor alle mensen die te maken hebben met de drie wetten binnen het sociaal domein? Nog niet. Maar het netwerk van mensen en organisaties groeit, daar wordt hard aan gewerkt door de leden en het bureau van de Brede Raad 010.

Nieuw is de kans die co-creatie ons biedt; de kans om samen met uw ambtenaren aan het werk te gaan om nieuw beleid en aanpassingen aan bestaand beleid vorm te geven. De trainingen die wij samen met uw ambtenaren hebben gevolgd bieden ons gezamenlijk het perspectief op beleid op het terrein van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Jeugdwet en de Participatiewet, dat ten goede komt aan al die Rotterdammers die zorg of ondersteuning ontvangen van de gemeente Rotterdam. De combinatie van het denken vanuit de systeemwereld en vanuit de leefwereld kan resulteren in een beleid dat past op de mensen in onze stad.

De lijst met voornemens van co-creatie vormt een deel van de agenda voor de Brede Raad 010 voor de tweede heft van 2016 en voor 2017. En het woord agenda neemt de Brede Raad 010 letterlijk in zijn betekenis: "de dingen die gedaan moeten worden".

U hoort weer van ons!

Marjolijn Masselink

Voorzitter Brede Raad 010

## Inhoudsopgave

Voorwoord .....	2
Leeswijzer .....	4
1. Overzicht adviezen en voorstellen tot co-creatie .....	5
2. Samenvatting .....	7
3. Introductie Brede Raad 010 .....	9
4. Inleiding .....	10
5. Advies Mantelzorg vraagt aandacht .....	11
6. Advies Toegang tot de zorg en dienstverlening verbeteren .....	14
7. Advies Zorg aan gezinnen met complexe problemen moet beter .....	20
8. Advies Aandacht voor doorlopende zorg 18- 18+ .....	23
9. Tot slot: een stap verder .....	26
Bijlage: randvoorwaarden toegang tot dienstverlening .....	27

## Leeswijzer

Dit advies is als volgt opgebouwd:

- Hoofdstuk 1 bevat de adviezen en voorstellen tot co-creatie.
- Hoofdstuk 2 bevat de samenvatting van de adviezen.
- In hoofdstuk 3 vindt u de context, aanleiding en aanpak en de leeswijzer.
- Hoofdstuk 4 is de inleiding op de adviezen.
- In de hoofdstukken 5, 6, 7 en 8 vindt u de adviezen.
- Hoofdstuk 9 sluit het advies af.

## 1. Overzicht adviezen en voorstellen tot co-creatie

De Brede Raad 010 adviseert aan het college van Burgemeester en Wethouders (B&W). Zowel onderstaande adviezen als de voorstellen voor co-creatie zijn daarom gericht aan het college van B&W te Rotterdam.

Nr.	Thema	Advies	Voorstel tot co-creatie	Pagina-nummer
1	Neem mantelzorg zichtbaar mee in de doorontwikkeling van zorg, welzijn en jeugdhulp. Mantelzorgers zijn een belangrijke pijler waarop het sociaal domein steunt en moeten daarom goed worden ondersteund.	√		13
2	Onderzoek de mogelijkheid om één partij aan te wijzen die overzicht heeft op en de regie voert over de uitvoering van het ondersteuningsaanbod aan de mantelzorgers in Rotterdam.	√		13
3	De Brede Raad 010 zal in samenwerking met partijen die met mantelzorg te maken hebben een bijeenkomst organiseren waarbij mantelzorgers een podium krijgen, zodat zij zelf kunnen aangeven aan de gemeente wat zij denken nodig te hebben.		√	13
4	Verbeter de bekendheid van de toegang tot de zorg en dienstverlening. Betrek de Brede Raad 010 daarbij.	√	√	16
5	Breng de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning breed onder de aandacht van mensen met een hulpvraag in Rotterdam én van alle medewerkers van VraagWijzers, CJG's, Jongerenloket en Centraal Onthaal.	√		17
6	Borg de brede onafhankelijke cliëntondersteuning zoals benoemd in de Wmo 2015, waarbij de cliëntondersteuning levensbreed kan worden ingezet. Betrek bij de ontwikkeling daarvan de Brede Raad 010 en andere relevante partijen.	√		18
7	Onderzoek de mogelijkheid voor de inzet van een vertrouwenspersoon voor het gehele sociale domein. Bijvoorbeeld door uitbreiding van de taken van de vertrouwenspersoon Jeugdwet naar het gehele sociale domein, of door uitbreiding van de taken van onafhankelijke cliëntondersteuning met de taken van een vertrouwenspersoon. De Brede Raad 010 wil daarin meedenken.		√	18
8	Maak het familiegroepsplan breder en beter bekend bij de Rotterdammers en bij professionals. Professionals die aan de slag gaan met het familiegroepsplan moeten getraind zijn volgens een sociale netwerkstrategie die eigen kracht en regie van burgers bevordert.	√		19
9	Verbeter de samenwerking tussen de toegangloketten onderling en tussen de toegangloketten en het wijkteam. Voorkom het 'van-het-kastje-naar-de-muur-effect' door te zorgen voor een goede samenwerking en een warme overdracht.	√		19

Nr.	Thema	Advies	Voorstel tot co-creatie	Pagina-nummer
10	Zorg bij de toegangsloketten voor voldoende aandacht voor schulden en voor kennis over een adequate aanpak. Houd daarbij aandacht voor het oplopen van bestaande schulden door (te) lange aanvraagprocedures.	√		19
11	Draag zorg voor goed geschoolde medewerkers bij de toegang tot zorg en dienstverlening (VraagWijzers, CJG, Jongerenloket en Centraal Onthaal), zodat er zo min mogelijk mensen door beperkte vraagverheldering geen hulp krijgen of hulp krijgen die niet aan hun behoefte voldoet.	√		21
12	Borg dat de medewerkers van het wijkteam voldoende (basis)kennis van GGZ problematiek en ontwikkelingsproblematiek in huis hebben om te weten wanneer zij moeten doorverwijzen.	√		22
13	Zet GGZ-ervaringsdeskundigen in binnen het wijkteam, naar voorbeeld van het Utrechtse model.	√		22
14	Herken en erken de grenzen van de eigen kracht en pas de ondersteuning daarop aan.	√		22
15	De Brede Raad 010 wil graag in co-creatie met de gemeente onderzoeken of er flexibelere kaders kunnen worden gecreëerd voor jongeren rond de achttien jaar. Bijvoorbeeld door financiering met een jongere mee te laten lopen.		√	25

## 2. Samenvatting

### Aanleiding en context

De gemeente Rotterdam heeft vanaf 1 januari 2015 de verantwoordelijkheid om zorg en ondersteuning te organiseren in het 'sociaal domein' op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Participatiewet en de Jeugdwet. Inmiddels is met deze nieuwe taak de nodige ervaring opgedaan door de gemeente. Nu is het tijd voor doorontwikkeling tot 2018. Wethouder De Jonge heeft daarom de Brede Raad 010 gevraagd te adviseren over de doorontwikkeling in het sociaal domein. Met dit advies gaat de Brede Raad 010 in op dat verzoek.

### Advies

De Brede Raad 010 herkent de genoemde thema's in het 'Stappenplan doorontwikkeling zorg'<sup>1</sup> en wil enkele inhoudelijke accenten leggen, die zij graag snel verbeterd wil zien. De Brede Raad 010 ziet graag dat de gemeente Rotterdam de deskundigheid van de professionals in het sociaal domein bevordert. Het gaat daarbij met name om meer deskundigheid op het vlak van ontwikkelings- en GGZ-problemen, met name in gezinnen met meervoudige en complexe problematiek.

Ook gaat het om bekendheid met nieuwe instrumenten zoals het 'familiegroepsplan', de 'onafhankelijke cliëntondersteuning' en de mogelijke rol van 'vertrouwenspersonen'. Daarnaast vindt de Brede Raad 010 dat de rol van mantelzorgers in het 'Stappenplan doorontwikkeling zorg' onderbelicht is. De gemeente Rotterdam kan bij de inkoop voor 2018 randvoorwaarden stellen, om ondersteuning van mantelzorgers te verbeteren. Tot slot vraagt de Brede Raad 010 aandacht voor de overgang van 18- zorg naar 18+ zorg, waarbij de Brede Raad 010 de cliënt centraal wil zien in plaats van de regels.

### Samenvatting vier deeladviezen

De Brede Raad 010 vindt een viertal thema's belangrijk in de doorontwikkeling van het sociaal domein:

1. Aandacht voor mantelzorg;
2. Toegang tot zorg en dienstverlening verbeteren, waaronder:
  - a. Onafhankelijke cliëntondersteuning en rol vertrouwenspersoon
  - b. Familiegroepsplan;
3. Integrale zorg aan gezinnen met complexe problematiek verbeteren;
4. Aandacht voor doorlopende zorg 18-18+.

#### **1. Aandacht voor mantelzorg**

In het 'Stappenplan doorontwikkeling zorg' mist de Brede Raad 010 de mantelzorgers. Hoewel de Brede Raad 010 merkt dat de gemeente Rotterdam aandacht besteedt aan de ondersteuning van mantelzorgers, vindt de Brede Raad 010 het belangrijk dat juist in de doorontwikkeling van zorg en welzijn specifiek aandacht wordt besteed aan de rol van mantelzorgers. Effect van de veranderingen in de zorg is dat er een groter beroep wordt gedaan op ondersteuning vanuit het eigen netwerk.

Daarmee wordt extra druk gelegd op de mantelzorger waardoor er een risico op overbelasting ontstaat. Tijdig signaleren en juiste ondersteuning kan de mantelzorger ontlasten.

De mantelzorger verdient volgens de Brede Raad 010 een prominente plek binnen de toegang én de uitvoering van de zorg.

---

<sup>1</sup> Brief van wethouder De Jonge (Onderwijs, Jeugd en Zorg) aan de commissie Zorg, Onderwijs, Cultuur en Sport d.d. 24 november 2015, betreffende 'Stappenplan doorontwikkeling zorg, welzijn & jeugdhulp 2018'.

## **2. Toegang tot zorg en dienstverlening verbeteren**

De Brede Raad 010 krijgt diverse signalen dat de toegang tot de zorg en dienstverlening beter kan. Daarbij gaat het om informatie, communicatie, bejegening, expertise, doorverwijzing en om informatie over en de inzet van onafhankelijke cliëntondersteuning. Ook heeft de Brede Raad 010 signalen ontvangen dat hulpverleners het nieuwe 'familiegroepsplan' niet of onvoldoende kennen en toepassen. De Brede Raad 010 vindt dat de eigen regie van het gezin de kans moet krijgen om goed uit de verf te komen.

## **3. Betere integrale zorg aan gezinnen met complexe problemen**

De Brede Raad 010 maakt zich zorgen om de uitvoering van de zorg aan gezinnen met complexe problemen. Dit zijn gezinnen waar vaak zowel de kinderen als de ouders begeleiding en ondersteuning nodig hebben. Op dit terrein is een hoge deskundigheid noodzakelijk die vaak lijkt te worden gemist in de wijkteams. Juiste zorg voor deze gezinnen kan volgens de Brede Raad 010 niet zonder samenwerking tussen hulpverleners van verschillende organisaties en ontschotting tussen regelingen. Het centraal stellen van Rotterdammers met een hulpvraag is daarbij essentieel, evenals het (h)erkennen van de grenzen aan de eigen kracht.

## **4. Doorlopende zorg 18-18+ in residentiële voorzieningen**

In Nederland word je op je 18<sup>e</sup> verjaardag volwassen voor de wet. Deze overgang naar volwassenheid gaat gepaard met veranderingen in wetten en regelingen in de zorg en ondersteuning. De Brede Raad 010 maakt zich zorgen om de kloof tussen de residentiële voorzieningen voor jongeren tot 18 jaar en de voorzieningen voor jongeren van 18 jaar en ouder. De Brede Raad 010 vindt dat vanuit deze jonge Rotterdammers moet worden gedacht. Dat vraagt betere afstemming en samenwerking tussen verschillende instellingen en (deel)systemen en regelgeving.



### 3. Introductie Brede Raad 010

#### Context

In de zomer van 2015 is de Brede Raad 010 opgericht: een adviesraad van Rotterdammers met kennis, expertise en ervaring met de gemeentelijke uitvoering van de drie wetten in het sociaal domein: de Wmo, de Participatiewet en de Jeugdwet. De Brede Raad 010 bestaat uit Rotterdammers met een breed netwerk in de stad, waar zij ervaringen van burgers met het sociaal domein ophalen. De leden zijn zelf ervaringsdeskundig, of zijn werkzaam in het sociaal domein.

De Brede Raad 010 adviseert het college van B&W van Rotterdam en werkt samen met de ambtenaren om nieuw beleid te ontwikkelen (co-creatie). Inmiddels heeft een training over co-creatie plaatsgevonden, waaraan (ambtenaren van) de gemeente en de Brede Raad 010 hebben deelgenomen om te komen tot een effectieve manier van samenwerken.

De Brede Raad 010 toetst haar adviezen niet alleen aan bestaande wet- en regelgeving, maar ook aan een aantal verdragen, zoals de Universele Verklaring van de rechten van de mens, het Verdrag van de rechten van het kind, en het VN verdrag inzake de rechten van personen met een handicap<sup>2</sup>.

Voor de Brede Raad 010 staat de Rotterdammer centraal. Hij of zij is de bron voor onze advisering en co-creatie. In dit advies vindt u daarom verhalen van Rotterdammers die de Brede Raad 010 heeft opgehaald.

De Brede Raad 010 is actief bezig met het opbouwen van een (groter) netwerk om signalen op te vangen en kennis te delen.

---

<sup>2</sup> Bron: Reglement van Orde, Brede Raad Rotterdam, d.d. 26 januari 2016.

## 4. Inleiding

De gemeente Rotterdam staat voor de complexe opgave om de zorg en ondersteuning voor diverse groepen Rotterdammers goed in te richten. In het 'Stappenplan doorontwikkeling zorg' van de gemeente ligt de nadruk onder meer op 'het versterken van de integrale aanpak', dat wil zeggen vanuit verschillende domeinen en gericht op de behoefte van de cliënten, het versterken van de zorg dichtbij de cliënt (wijknetwerk en wijkteams), de inkooprol van de gemeente en de samenwerking met zorgverzekeraars.

### **Aanleiding en aanpak**

Wethouder De Jonge heeft de Brede Raad 010 gevraagd te adviseren over de doorontwikkeling van de zorg, welzijn en jeugdhulp. Basis voor de doorontwikkeling is voor de gemeente de ervaringen van uitvoerende professionals en Rotterdammers met hulp en ondersteuning in Rotterdam<sup>3</sup>.

Het stappenplan doorontwikkeling bevat veel onderwerpen. De Brede Raad 010 heeft daaruit de voor haar belangrijkste onderwerpen gekozen om over te adviseren. Mogelijk zal de Brede Raad 010 over andere (of dezelfde) onderwerpen uit het stappenplan in de toekomst adviseren.

De Brede Raad 010 wil over enkele onderwerpen, die in dit advies expliciet staan benoemd, met de gemeente co-creëren om gezamenlijk tot goede oplossingen te komen, die aansluiten bij de behoeften van Rotterdammers.

Sommige adviezen bevatten een ervaringsverhaal van één of meer Rotterdammers. Daarbij zijn de namen verzonnen in verband met de privacy. Daarna wordt het onderwerp verder uitgediept en geeft de Brede Raad 010 aanbevelingen of doet een voorstel voor co-creatie.

---

<sup>3</sup> Brief van wethouder De Jonge (Onderwijs, Jeugd en Zorg) aan de commissie Zorg, Onderwijs, Cultuur en Sport d.d. 24 november 2015, betreffende 'Stappenplan doorontwikkeling zorg, welzijn & jeugdhulp 2018'.

## 5. Advies Mantelzorg vraagt aandacht

*Het verhaal van Ria.*

*Mijn naam is Ria. Ik ben mantelzorgster van mijn man, Theo. Hij is 71 jaar en ik ben 69 jaar. Ik ben huisvrouw en heb parttime in een winkel gewerkt, maar dat is alweer een tijdje geleden. We waren nog erg jong toen we trouwden omdat ik zwanger raakte.*

*We dachten na het pensioen heerlijk te gaan genieten. We houden van reizen en dan zouden we de tijd hebben om langer weg te gaan. Helaas kreeg Theo een aantal jaren geleden een hersenbloeding waardoor hij halfzijdig verlamd is en zijn geheugen is aangetast. Hij zit daarom in een rolstoel. Ook praat hij moeilijk. In huis kan hij wel wat lopen als hij zich vasthoudt aan de meubels. Hij kan de juiste woorden niet altijd vinden en dan wordt hij erg boos. Voordat Theo die hersenbloeding kreeg, was hij een vrolijke, ondernemende man, die altijd het voortouw nam om iets leuks te gaan doen. Hij was ook heel actief in de buurt, dat is nu weg. Hij is somber en eigenlijk is er niets meer goed.*

*We hebben drie kinderen. Eén woont in Limburg, dus die zien we minder, maar ze belt wel hoor. Altijd op zondag omdat die dag anders zo lang duurt. De andere twee komen regelmatig, maar eigenlijk weten ze ook niet hoe ze hiermee om moeten gaan. Ik zie heus wel dat ze vaak op hun horloge kijken als ze op bezoek zijn.*

*We hebben drie keer per week hulp, dan komt er iemand om Theo te wassen. Hij gaat sinds kort tweemaal per week naar de dagbesteding. Dat was een gedoe trouwens. Het heeft meer dan een half jaar geduurd voordat hij die tweede dag erbij kreeg.*

*Omdat er in onze buurt geen aanbod is, gaat Theo naar de dagbesteding in een andere wijk. Daardoor is er steeds gesteggel tussen de verschillende zorgaanbieders over het vervoer. Om van het gezeur af te zijn breng ik hem zelf met de auto naar de dagbesteding en haal hem weer op.*

*Het huishouden doe ik zelf. Als Theo naar de dagbesteding is, doe ik allerlei klussen in huis waar ik anders niet aan toe kom. Voor hobby's heb ik geen tijd meer of geen zin. Ik weet het niet precies.*

*Theo is erg veranderd. Hij is mijn man eigenlijk niet meer. Ik heb een hele goede vriendin met wie we ook op vakantie gingen. Een moordwif is dat, maar toen we de laatste keer in een huisje zaten is het door het gedrag van Theo behoorlijk uit de hand gelopen. Mijn vriendin wil nu liever wat afstand nemen. Het is teveel allemaal.*

*Bij mijn huisarts krijg ik maar 10 minuten om te praten. Hij komt uit een ander land en kent onze cultuur niet, net als de assistentes die er werken, die ook uit een ander land komen. Ik voel me daardoor niet begrepen. De spanningen lopen regelmatig behoorlijk op in huis. Soms wordt het me echt teveel, dan zou ik hem gewoon een draai om zijn oren willen geven. Ik word soms bang van mezelf, van wat ik dan denk of hoop eigenlijk. Nou ja, u begrijpt het wel. Ik loop dan maar even naar de tuin. Hij bevuilt het toilet en als ik dan zeg dan dat het anders kan, gaat hij zitten lachen. Het voelt als pesten. Nee, ik wil geen hulp. Theo kan er niet tegen, al die vreemde gezichten over de vloer, dan is er geen land met hem te bezeilen. Dan doe ik het net zo lief zelf.*

*Gelukkig gaat hij nu een tweede dag naar de dagopvang. Het lijkt steeds maar vast te lopen op het vervoer. Op papier heb je vrije keuze in zorg, maar in de praktijk ligt het wel anders.*

*Ik ben het eigenlijk meer dan zat en weet niet hoe verder. Het voelt goed dat ik vandaag mijn verhaal kwijt kon en dat er is geluisterd. Dat is wat ik eigenlijk heel erg mis. Gewoon eens tegen iemand aanpraten die echt luistert. Dat lucht zo lekker op en dan kan ik er weer even tegen.*

## Wat is het probleem?

Steeds vaker wordt bij een vraag om ondersteuning eerst gekeken of het eigen sociale netwerk kan bijspringen. Wat kunnen familie, vrienden en burens doen? Pas daarna komt de formele zorg<sup>4</sup> in beeld. Naast formele zorg is er dus ook informele zorg. Dat is onbetaalde zorg, zoals mantelzorg en vrijwilligerswerk. Mantelzorg en vrijwilligerswerk worden vaak in één adem genoemd terwijl er wel degelijk verschillen zijn:

- Vrijwilligerswerk wordt gedaan op vrijwillige basis en de vrijwilliger heeft een keuze voor welk soort werk hij kiest en hoeveel uur hij zich wil inzetten.
- Een mantelzorger heeft een sociale relatie met degene voor wie hij zorgt, waardoor hij vaak geen keuze heeft. De relatie die een mantelzorger met iemand heeft, zorgt ervoor dat hij gaat helpen. Mantelzorgers vinden het vaak vanzelfsprekend dat zij hulp bieden.

Mantelzorgers zijn bijvoorbeeld kinderen die voor hun ouders zorgen of mensen die voor hun partner zorgen, familie die voor iemand met een psychische aandoening zorgt, ouders die voor hun ernstig zieke kind zorgen, of voor een kind met een verstandelijke beperking. Ook zijn er mensen, die zorgen voor iemand voor wie het levenseinde nadert. Een deel van de mantelzorgers kan de situatie prima aan, anderen zijn gebaat bij een vorm van ondersteuning. Die ondersteuning verschilt: de één is meer gebaat bij praktische ondersteuning, een ander meer bij emotionele ondersteuning. En sommigen zullen het op bepaalde momenten allebei nodig hebben.

Er bestaat een onderscheid tussen mantelzorgwaardering (bijvoorbeeld in de vorm van een Rotterdampas of een parkeervergunning) en mantelzorgondersteuning, om mantelzorgers te ondersteunen in de zorg voor hun naasten.

De Brede Raad 010 vindt het belangrijk dat de gemeente bij keukentafelgesprekken niet alleen vraagt naar wat een mantelzorger doet, maar juist ook naar wat de mantelzorger nodig heeft om de zorg te kunnen blijven leveren. Dit is in iedere situatie anders, dus maatwerk is gewenst.

De Brede Raad 010 ziet in de praktijk dat het begrip ‘mantelzorger’ voor veel mensen nog steeds onbekend is of dat zij zichzelf niet als mantelzorger zien. Daardoor kennen deze mensen het ondersteuningsaanbod van de gemeente voor mantelzorgers niet, of zij denken – als zij het wel kennen – dat dit aanbod niet voor hen is bedoeld. Niet iedere mantelzorger heeft een ondersteuningsvraag. Degenen die wel een vraag hebben, vinden het vaak niet eenvoudig om de informatie te vinden die past binnen hun eigen situatie. Vooral als hun vraag net even anders is en niet past in “het systeem” van de ondersteuning, ervaren mensen dat als: “Wij worden weer van het bekende kastje naar de muur gestuurd”. Mantelzorgers zijn er dus bij gebaat dat er goed naar hen wordt geluisterd en dat er met hen wordt meegedacht om een oplossing te vinden voor hun vraag. Soms ligt die oplossing alleen in maatwerk.

De Brede Raad 010 heeft gesproken met partijen die opdracht van de gemeente hebben voor het invullen van de mantelzorgondersteuning. Uit die bespreking kwam naar voren dat de uitvoering van de mantelzorgondersteuning belegd is bij een divers palet aan partijen.

De Brede Raad 010 meent dat de mantelzorger gebaat is bij goede en correcte informatie over het aanbod van ondersteuning. De ervaringen van Rotterdamse mantelzorgers die de Brede Raad 010 heeft gesproken, laten zien dat deze nu niet duidelijk is.

---

<sup>4</sup> Formele zorg is professionele zorg die wordt geleverd door een betaalde kracht.

De Brede Raad 010 mist in Rotterdam een partij die overzicht heeft in de vraag van en het aanbod voor mantelzorgers. Ook mist de Brede Raad 010 een partij die in Rotterdam mantelzorgers de weg wijst naar de juiste ondersteuning. Het gaat hierbij niet om de daadwerkelijke ondersteuning, maar om regie en overzicht van vraag en aanbod.

De Brede Raad 010 weet dat de gemeente eraan werkt om de ondersteuning aan de mantelzorger verder te verbeteren en vindt dit een positieve ontwikkeling, maar ziet dit niet terug in het 'Stappenplan doorontwikkeling zorg'. De Brede Raad 010 vindt mantelzorg zeer belangrijk en adviseert daarom dit onderwerp zichtbaar mee te nemen in de doorontwikkeling.

**1: Advies:** Neem mantelzorg zichtbaar mee in de doorontwikkeling van zorg, welzijn en jeugdhulp. Mantelzorgers zijn een belangrijke pijler waarop het sociaal domein steunt en moeten daarom goed ondersteund worden.

**2: Advies:** Onderzoek de mogelijkheid om één partij aan te wijzen die overzicht heeft op en de regie voert over de uitvoering van het ondersteuningsaanbod aan de mantelzorgers in Rotterdam.

**3: Voorstel tot co-creatie:** De Brede Raad 010 zal – in samenwerking met partijen die met mantelzorg te maken hebben – een bijeenkomst organiseren waarbij mantelzorgers een podium krijgen zodat zij zelf kunnen aangeven aan de gemeente wat zij denken nodig te hebben.

## 6. Advies Toegang tot de zorg en dienstverlening verbeteren

*Het verhaal van Gideon.*

*Mijn naam is Gideon en ik ben 27 jaar.*

*In september 2015 heb ik een aanvraag ingediend voor een bijstandsuitkering bij het Jongerenloket.*

*Ik heb de afgelopen twee jaar geleefd van een studielening maar heb, wegens terugkerende psychische klachten (psychose en depressie) en een opname BAVO, mijn HBO studie SPH helaas moeten onderbreken. Aangezien ik zelfstandig woon was op dat moment geen andere keuze dan de studielening nog even door te laten lopen. Uiteindelijk is deze stopgezet. Toen ik na behandeling besloot een mbo-opleiding te gaan volgen, die meer aansluit op mijn situatie, bleek DUO hierin niet te participeren. Het is een opleiding als ervaringsdeskundige om jongeren te helpen die net als ik door psychische klachten in de problemen zijn gekomen. Ook was het onmogelijk om een stageplek te vinden waar ik echt mijn best voor heb gedaan. Om zelfstandig te blijven wonen in die periode heeft mijn vader mij tijdelijk financieel ondersteund middels een lening. Gezien mijn situatie was ik niet in staat tot een reguliere baan. Ik was en ben in behandeling binnen GGZ.*

*In september heb ik dus bij het Jongerenloket een aanvraag voor bijstand gedaan. Daar werd verteld dat ik plicht tot sollicitatie zou krijgen. Aan die balie is niet verder doorgevraagd en gekeken naar mijn situatie van dat moment. Angst en onzekerheid zorgden voor nog meer stress.*

*Vervolgens moest ik eerst een maand wachten, de verplichte beden- of wachttijd. Het tweede gesprek bij het Jongerenloket verliep ook heel stroef en er werd wederom niet gekeken naar mijn omstandigheden en situatie terwijl ik een maatschappelijk werkster van de ambulante GGZ-instelling had meegenomen waar ik toen onder behandeling was. Uiteindelijk is er op 26 oktober officieel een aanvraag ingediend. Op dat moment was ik niet capabel om mijn zaken goed te regelen. De maanden die volgden zorgden voor nog meer onzekerheid over mijn basisveiligheid en daardoor ben ik weer opgenomen binnen GGZ. Ik ben de grip op mijn leven al een tijd kwijt en de financiële stress maakte het er niet beter op. Mijn vader kon mij niet langer financieel ondersteunen, het spaargeld was op. Er is een standaardprocedure in gang gezet in een niet-standaard situatie. Ik ben dan ook van mening dat er niet goed gekeken is naar wat er werkelijk nodig was en is. Er is een conclusie getrokken uit onvoldoende gegevens met te weinig kennis van zaken.*

*Eind december kreeg ik een voorschot en dit gaf even wat rust. Maar dat duurde niet lang aangezien in januari 2016 er een afwijzing volgde op de aanvraag van de uitkering met de mededeling dat ik het voorschot terug moest betalen.*

*In de afwijzing staat letterlijk dat ik inkomsten ontvang en dat mijn ouders in mijn levensonderhoud voorzien. Maar dit is een noodoplossing geweest om niet uit mijn huis gezet te worden.*

*Het kan toch niet zo zijn dat men van mij verwacht dat ik op mijn ouders blijf leunen? De schuldenlening die ik heb gemaakt zal ik toch moeten terugbetalen. Ik voelde me in de steek gelaten en had behoefte aan hulp in plaats van een afwijzing.*

*Het verhaal werd ook steeds ingewikkelder voor mij en ik werd er geestelijk niet beter van.*

*Uiteindelijk door steun en heel veel inspanning van mijn ouders, andere instanties en juridische steun heb ik toch de uitkering toegewezen gekregen en is de terugbetaling van het voorschot ingetrokken.*

*Het vertrouwen in het Jongerenloket heb ik inmiddels niet meer.*

## Wat is het probleem?

De toegang tot zorg en dienstverlening is één van de belangrijkste onderwerpen voor de Brede Raad 010 binnen de doorontwikkeling van zorg, welzijn en jeugdhulp. Waar signalen werden uitgediept, ging het in veel gevallen mis bij de toegang tot de zorg en/of dienstverlening. In het najaar van 2015 heeft de Brede Raad 010 randvoorwaarden geformuleerd waaraan de toegangsloketten tot zorg en dienstverlening moeten voldoen. Deze randvoorwaarden zijn in de bijlage ter informatie bijgevoegd.

In het 'Stappenplan doorontwikkeling zorg' staat over toegang tot zorg en dienstverlening het volgende:

*"Rotterdam kent verschillende toegangspoorten; de VraagWijzers, Centraal Onthaal, het Jongerenloket en natuurlijk de wijkteams. Een belangrijke doelstelling hier is het versterken van de samenhang tussen deze verschillende toegangspoorten."<sup>5</sup>*

In de voortgangsbrief 3D van de wethouder aan de Gemeenteraad van 7 oktober 2015, zegt de wethouder: *"Toch blijkt het voor de Rotterdammers nog niet altijd even helder via welke wegen zij een vraag over zorg, hulp- en of ondersteuning kunnen neerleggen. We vinden het belangrijk dat de toegangen tot zorg, hulp en ondersteuning duidelijk en nabij vindbaar zijn voor Rotterdammers en zullen hieraan extra aandacht geven hoe deze beter voor het voetlicht kunnen brengen."*

Een aantal knelpunten waar Rotterdammers bij de toegang tegenaan lopen zijn:

- A. Waar moet ik zijn? (Bekendheid van het toegangsloket).
- B. Hoe word je behandeld, welke kennis is aanwezig en word je goed doorverwezen? (Bejegening, expertise en doorverwijzing bij de toegang).
- C. Onafhankelijke cliëntondersteuning en de rol van de vertrouwenspersoon: word je hierop gewezen als je om ondersteuning vraagt?
- D. Familiegroepsplan: word je gewezen op de mogelijkheid om zelf een ondersteuningsplan op te stellen met je netwerk?
- E. Gebrek aan goede samenwerking tussen de verschillende loketten.
- F. Problematiek rondom het verkrijgen van een postadres.
- G. Aandacht voor schulddienstverlening.

Deze knelpunten worden zowel rond de Jeugdwet, de Wmo als de Participatiewet ervaren.

### A. Bekendheid van de toegang

Wanneer een Rotterdammer met problemen te maken krijgt waar hij hulp voor nodig heeft, is het belangrijk dat hij of zij de eerste toegang tot de zorg weet te vinden. Waar moet je zijn voor advies over ondersteuning? De Brede Raad 010 merkt op basis van ervaringen van burgers dat dit nog niet altijd duidelijk is. Mensen weten de huisarts wel te vinden, maar de andere (vrijwillige) toegangsloketten tot ondersteuning of zorg blijken niet bij iedereen bekend.

Informatie over het aanbod van hulp moet toegankelijk zijn voor iedereen, dus ook voor bijvoorbeeld mensen met een auditieve beperking of een verstandelijke beperking.

---

<sup>5</sup> Brief Stappenplan Doorontwikkeling zorg, welzijn en jeugdhulp 2018 van wethouder De Jonge aan commissie ZOCS d.d. 24 november 2015.

Dit sluit aan op artikel 9 van het VN Verdrag, dat onlangs is geratificeerd.

#### “Artikel 9 VN Verdrag

##### Toegankelijkheid

1. Teneinde personen met een handicap in staat te stellen zelfstandig te leven en volledig deel te nemen aan alle facetten van het leven, nemen de Staten die Partij zijn passende maatregelen om personen met een handicap op voet van gelijkheid met anderen de toegang te garanderen tot de fysieke omgeving, tot vervoer, informatie en communicatie, met inbegrip van informatie- en communicatietechnologieën en – systemen, en tot andere voorzieningen en diensten die openstaan voor, of verleend worden aan het publiek, in zowel stedelijke als landelijke gebieden. (...)”<sup>6</sup>

De Brede Raad 010 vindt het daarom noodzakelijk dat de toegangsloketten van de zorg en ondersteuning breder bekend worden. Dit geldt met name voor de VraagWijzer. Hierover wil de Brede Raad 010 graag meedenken.

**4: Advies en Voorstel tot co-creatie: Verbeter de bekendheid van de toegang tot de zorg en dienstverlening. Betrek de Brede Raad 010 daarbij.**

#### **B. Bejegening, expertise en doorverwijzing bij toegang**

##### *Bejegening (hoe word je behandeld?)*

Veel signalen die de Brede Raad 010 hoort over de toegang tot zorg en dienstverlening, komen van mensen met zwaardere, ingewikkelde problemen, die vaker belemmeringen ervaren met de toegang tot de zorg. Dit zijn problemen waarbij het belangrijk is dat snel de juiste zorg wordt ingezet. Mensen geven bij de Brede Raad 010 aan het gevoel te krijgen dat zij niet serieus worden genomen (bejegening). Daardoor haken zij bij de voordeur al af.

##### *Expertise en doorverwijzing bij toegang*

De Brede Raad 010 signaleert dat mensen niet altijd begrijpen wat de medewerker van hen vraagt, bijvoorbeeld omdat ze een licht verstandelijke beperking of psychische problemen hebben. De medewerker herkent de beperking niet, waardoor het probleem verkeerd wordt ingeschat. Daardoor wordt ook verkeerd of niet doorverwezen naar de juiste ondersteuning.

En dat kan weer tot problemen leiden zoals schulden. Het inzetten van ervaringsdeskundigen kan helpen de expertise te vergroten waardoor mensen betere hulp krijgen.

De Brede Raad 010 maakt zich zorgen over deze situatie en vindt het belangrijk dat juist bij de toegangspoorten tot zorg en ondersteuning (VraagWijzer, CJG, Jongerenloket en Centraal Onthaal) ‘de beste mensen aan de voordeur staan’. Wanneer in een vroeg stadium de hulpvraag helder is, kan snel worden doorverwezen naar de juiste hulp en ondersteuning.

Daarmee kan een grotere hulpvraag in een later stadium voorkomen worden (denk bijvoorbeeld aan schuldenproblematiek, criminaliteit, dakloosheid of mishandeling).

De Brede Raad 010 weet dat de medewerkers van de wijkteams trainingen volgen op inhoudelijke thema’s zoals GGZ psychiatrie en Lvb (Licht verstandelijke beperking). Toch blijkt uit de verhalen van

---

<sup>6</sup> [www.vnverdragwaarmaken.nl](http://www.vnverdragwaarmaken.nl)



Rotterdamers die bij de Brede Raad 010 binnenkomen, dat deze trainingen nog onvoldoende effect hebben in de praktijk.

### **C. Onafhankelijke cliëntondersteuning en de rol van de vertrouwenspersoon**

Een specifiek onderwerp waar de Brede Raad 010 aandacht voor vraagt, is de ondersteuning aan mensen die zelf hun hulpvraag niet goed kunnen verwoorden of informatie niet kunnen begrijpen: de onafhankelijke cliëntondersteuning. Onafhankelijke cliëntondersteuning stelt cliënten in staat om (beter) hun zorgvraag te formuleren; het lost hun probleem niet op. Deze onafhankelijke cliëntondersteuning is er voor iedereen en gericht op het verkrijgen van levensbrede ondersteuning bij het stellen van een hulpvraag<sup>7</sup>.

De wet bepaalt dat deze cliëntondersteuning onafhankelijk moet zijn. De Brede Raad 010 maakt zich zorgen om de onafhankelijkheid van de cliëntondersteuning, zoals deze nu geregeld is. In Rotterdam heeft MEE hiervoor de opdracht gekregen van de gemeente. Door de medewerkers van MEE onderdeel te maken van de wijkteams (die ook beslissen over het toekennen van de zorg), is het de vraag in hoeverre zij onafhankelijk kunnen zijn.

Op dit moment moet een Rotterdammer voor onafhankelijke cliëntondersteuning naar het wijkteam. Een Rotterdammer zou volgens de Brede Raad 010 een beroep op onafhankelijke cliëntondersteuning moeten kunnen doen vóór hij naar een toegangskloket gaat met zijn of haar vraag.

Voor burgers is nog veel winst te halen op het gebied van bekendheid, bereikbaarheid en inzetbaarheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning. Uit navraag bij enkele VraagWijzers blijkt dat zij niet bekend zijn met onafhankelijke cliëntondersteuning.

Wanneer de toegang tot zorg niet bekend is met deze mogelijkheid om cliënten te ondersteunen, kunnen zij dit ook niet aanbieden, terwijl het een recht is van de cliënt.

De Brede Raad 010 vindt het daarom noodzakelijk dat alle medewerkers van de toegang tot zorg (VraagWijzers, CJG's, Jongerenloket en Centraal Onthaal) bekend zijn met onafhankelijke cliëntondersteuning en de gebieden waarop deze kan worden ingezet, zodat ze burgers van Rotterdam daarop kunnen wijzen.

**5: Advies:** Breng de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning breed onder de aandacht van mensen met een hulpvraag in Rotterdam én van alle medewerkers van VraagWijzers, CJG's, Jongerenloket en Centraal Onthaal.

**6: Voorstel tot co-creatie:** Borg de brede onafhankelijke cliëntondersteuning zoals benoemd in de Wmo 2015, waarbij de cliëntondersteuning levensbreed kan worden ingezet. Betrek bij de ontwikkeling daarvan de Brede Raad 010 en andere relevante partijen.

#### *Vertrouwenspersoon*

In de Jeugdwet is een vertrouwenspersoon wettelijk verplicht gesteld, met het oog op de afhankelijke positie van de cliënt. De vertrouwenspersoon staat de jeugdige of de ouder bij in de problemen die ze tegenkomen in de jeugdhulp. De vertrouwenspersoon kijkt samen met de

---

<sup>7</sup> <https://vng.nl/files/vng/publicaties/2015/20150305-zelftest-clientondersteuning-voor-gemeenten.pdf>

jeugdige/ouder hoe het probleem kan worden opgepakt.<sup>8</sup> De vertrouwenspersoon behandelt geen klachten, maar staat naast de jeugdige/ouder.

De Brede Raad 010 heeft vernomen dat er in sommige steden naast de onafhankelijke cliëntondersteuning ook een vertrouwenspersoon voor het gehele sociaal domein is ingesteld (breder dan alleen de Jeugdwet).

Niet alleen binnen de Jeugdwet kan er immers sprake zijn van een afhankelijke positie van de cliënt. Ook binnen de Wmo (voorzieningen, zorg, wonen en vervoer) en de Participatiewet (inkomen) kan er sprake zijn van een (ervaren) afhankelijkheid. De Brede Raad 010 ziet het daarom als een kans voor de gemeente Rotterdam om deze mogelijkheid te onderzoeken.

**7: Advies en Voorstel tot co-creatie:** Onderzoek de mogelijkheid voor de inzet van een vertrouwenspersoon voor het gehele sociale domein. Bijvoorbeeld door uitbreiding van de taken van de vertrouwenspersoon Jeugdwet naar het gehele sociale domein, of door uitbreiding van de taken van onafhankelijke cliëntondersteuning met de taken van een vertrouwenspersoon. De Brede Raad 010 wil daarin meedenken.

#### **D. Familiegroepsplan**

De Jeugdwet biedt ruimte voor ouders om zelf een familiegroepsplan op te stellen wanneer zij ondersteuning en/of zorg nodig hebben. De ouders stellen hierbij zelf een plan op om hun problemen aan te pakken, waarbij zij hun sociale netwerk (familie, burens, vrienden) betrekken om de ondersteuning vorm te geven zoals zij denken dat het passend is. Professionals moeten ouders met een ondersteuningsvraag over deze mogelijkheid informeren.

Zij kunnen ook helpen bij het opstellen van een familiegroepsplan. De professionele hulp is aanvullend op het familiegroepsplan.

De Brede Raad 010 signaleert dat het instrument familiegroepsplan nauwelijks onder de aandacht is van professionals en daarmee dus ook niet kenbaar wordt gemaakt aan mensen met een ondersteuningsbehoefte. De Brede Raad 010 vindt het belangrijk dat de gemeente het doel van het familiegroepsplan (eigen regie versterken) beter onder de aandacht brengt van professionals.

**8: Advies:** Maak het familiegroepsplan breder en beter bekend bij de Rotterdammers en bij professionals. Professionals die aan de slag gaan met het familiegroepsplan moeten getraind zijn volgens een sociale netwerkstrategie die eigen kracht en regie van burgers bevordert.

#### **E. Samenwerking verschillende toegangsloketten**

De samenwerking tussen de verschillende loketten onderling en tussen de loketten en het wijkteam is belangrijk, vooral bij meervoudige problemen. De Brede Raad 010 heeft bijvoorbeeld gehoord dat het Jongerenloket soms naar de VraagWijzer doorverwijst, terwijl ze naar het wijkteam moeten doorverwijzen. Daarbij gaat tijd verloren, waardoor Rotterdammers de 'van-het-kastje-naar-de-muur-ervaring' krijgen. Zij voelen zich niet geholpen en haken af.

Bij de doorverwijzing tussen hulpverleners vindt de Brede Raad 010 de communicatie en samenwerking (warme overdracht) een belangrijk aandachtspunt. De borging van samenwerking tussen huisartsen, wijkteams en andere hulpverleners en/of instanties zoals school, vindt de Brede Raad 010 essentieel voor goede hulpverlening. Goede communicatie en warme overdracht tussen

---

<sup>8</sup> Vertrouwenspersoon is iets anders dan de kinderombudsman. De kinderombudsman is ook onafhankelijk en onpartijdig, maar ziet toe op klachten over de dienstverlening. Hij zal de klacht behandelen en vervolgens interveniëren en/of een oordeel geven.

school en hulpverlener geldt specifiek voor jongeren, die van het Voortgezet Speciaal Onderwijs (VSO) komen en later een hulpvraag hebben aan de gemeente.

**9: Advies:** Verbeter de samenwerking tussen de loketten onderling en tussen de loketten en het wijkteam. Voorkom het 'van-het-kastje-naar-de-muur-effect' door een goede samenwerking en een warme overdracht.

#### **F. Problematiek rondom het verkrijgen van een postadres**

Een van de knelpunten is de problematiek rondom een postadres. Er zijn meerdere verhalen bij de Brede Raad 010 binnengekomen dat wanneer een Rotterdammer geen postadres heeft, de hulpverlening nauwelijks op gang komt: zonder postadres krijg je geen uitkering.

De Brede Raad 010 heeft begrepen dat het per 1 januari 2016 mogelijk is om via het wijkteam een tijdelijk postadres te krijgen, maar deze mogelijkheid wordt nog niet binnen alle wijkteams ingezet of er ontstaat discussie over wanneer en voor wie deze mogelijkheid wel of niet wordt ingezet.

#### **G. Aandacht voor schulddienstverlening**

De Brede Raad 010 vraagt speciaal aandacht voor schulddienstverlening, een taak van VraagWijzer en het wijkteam. De Brede Raad 010 vindt het goed dat schulddienstverlening dicht bij de burger wordt aangeboden, maar ontvangt signalen dat burgers en wijkteams soms vastlopen in de uitvoering. De Brede Raad 010 vindt het belangrijk dat naar het totaalbeeld van de hulpvraag van Rotterdammers wordt gekeken, waarbij schuldenproblematiek altijd wordt betrokken, omdat schulden vaak andere problemen veroorzaken.

**10: Advies:** Zorg bij de toegangskettingen voor voldoende aandacht voor schulden en voor kennis over een adequate aanpak. Houd daarbij aandacht voor het oplossen van bestaande schulden door (te) lange aanvraagprocedures.

## 7. Advies Zorg aan gezinnen met complexe problemen moet beter

Mensen met een ondersteuningsvraag kunnen worden doorverwezen naar de wijkteams door hun huisarts, de VraagWijzer, CJG, Jongerenloket en Centraal Onthaal. Binnen de wijkteams moet er expertise zijn op diverse gebieden, zoals bijvoorbeeld op het gebied van psychiatrie, mensen met een verstandelijke beperking en opvoedondersteuning. Het uitgangspunt is één gezin, één plan, één regisseur.

*Het verhaal van Aicha.*

*Ik trouwde toen ik nog erg jong was met mijn neef Ahmed. Hij woonde al in Nederland, ik kwam uit Marokko. Ik kende hem niet. Toen we getrouwd waren, merkte ik al snel dat Ahmed zich soms anders gedroeg dan ik. Pas toen ons eerste kind geboren werd, kwam ik erachter dat Ahmeds familie al wist dat hij een beperking heeft (N.B. licht verstandelijke beperking en een vermoeden van psychiatrie). Zijn familie wilde er zeker van zijn dat er voor hem gezorgd werd, daarom ben ik aan hem uitgehuwelijkt. Mijn man werd steeds gewelddadiger. Ik wist niet meer hoe ik het huishouden en de verzorging van mijn man en kinderen moest organiseren. Inmiddels was ons tweede kind geboren. Toen mijn kinderen op school zaten heb ik gepraat met maatschappelijk werk van school, omdat de leraren vonden dat onze kinderen afwijkend gedrag vertoonden in de klas. Maar het heeft niet echt geholpen, een oplossing kwam er niet. Ik ben toen naar de huisarts gegaan, om hulp te vragen voor mijn man. Maar de huisarts begreep mij niet en mijn man wilde geen hulp. Ik weet niet waar ik nog meer heen moet? Het wordt thuis steeds moeilijker. Ik wil heel graag dat iemand mij ondersteunt, dat iemand mij helpt met het gedrag van mijn kinderen en vooral dat iemand hulp geeft aan mijn man, zodat het geweld stopt. Tijdens mijn taallessen heb ik mijn verhaal gedaan bij een vrijwilliger. Zij koppelde me aan een hulpverlener, die mij heeft aangemeld bij het wijkteam. Maar ik vind het zo moeilijk om duidelijk te maken wat er gebeurt thuis. De hulpverlener wil dat ik in mijn omgeving kijk of iemand kan helpen, maar ik ken hier in Nederland niemand, behalve de familie van mijn man. En over onze problemen praten we niet. Ik weet niet goed wat er nu gebeurt. Het CJG komt nu bij ons thuis. Er is iemand die met mijn man praat en iemand die met mij praat. Ik wil natuurlijk graag hulp, maar ik snap niet wat er nu gebeurt.”*

## Wat is het probleem?

Het verhaal van Aicha laat zien hoe ingewikkeld de situatie van gezinnen met complexe problematiek is. Aicha heeft een aantal problemen:

- Zij heeft zelf een cognitieve beperking.
- Zij weet de zorg niet te vinden.
- Zij kan haar vraag daardoor niet goed formuleren.
- Zij heeft te maken met een cultureel taboe op beperkingen.
- Binnen de familie kan zij niet praten over haar problemen en buiten de deur doe je dat niet.
- Er is sprake van huiselijk geweld.
- Haar man weigert hulp.
- Haar kinderen hebben gedragsproblemen.
- De huisarts begrijpt haar niet.

Haar vraag is: waar moet ik beginnen? Aicha snapt ook niet wat er nu gebeurt aan hulpverlening: voor haar gevoel wordt het gezin opgeknipt in drie stukjes: zij, de kinderen en haar man. Ze moet een beroep doen op haar netwerk, terwijl ze geen netwerk heeft. Vanuit de schaamte over de beperkingen laat zij geen mensen binnen van buiten de familie.

De Brede Raad 010 hoort verhalen van Rotterdammers dat sommige wijkteams gezinnen met complexe problematiek niet naar behoefte kunnen ondersteunen, en dat mensen (jeugd en volwassenen) niet de zorg krijgen die zij nodig hebben. Wij focussen op de volgende elementen:

- A. De toegang tot zorg voor complexe problemen.
- B. Kennis van complexe problemen binnen het wijkteam.
- C. De grens aan de eigen kracht.

Een complexe gezinssituatie is een gezin waar zowel ouders als kinderen een combinatie van GGZ, fysieke zorg, een verstandelijke beperking of verslavingszorg nodig hebben maar ook problemen (kunnen) hebben met hun inkomen, werk en zingeving in het algemeen (denk aan schulden, werkloos zijn, sociaal isolement etc.).

## A. Toegang tot zorg voor complexe problemen

Zorg voor gezinnen met complexe problemen wordt verleend vanuit het wijkteam. Om die zorg te kunnen krijgen, moeten mensen eerst bij het wijkteam worden aangemeld. Het is daarom belangrijk dat mensen op de juiste wijze worden doorverwezen.

Mensen moeten eerst zelf de weg weten naar de VraagWijzer, en hun vraag kunnen en durven stellen. Bij de VraagWijzer moet voldoende kennis zijn voor vraagverheldering. Dat geldt ook voor andere doorverwijzers, zoals het CJG.

**11: Advies:** Draag zorg voor goed geschoolde medewerkers bij de toegang tot de zorg en dienstverlening (VraagWijzers, CJG, Jongerenloket en Centraal Onthaal), zodat er zo min mogelijk mensen door beperkte vraagverheldering geen hulp krijgen of hulp krijgen die niet aan hun behoefte voldoet.

## **B. Kennis van complexe problemen binnen het wijkteam**

De ervaring binnen de Brede Raad 010 is dat gezinnen met complexe problemen zeer specialistische zorg en ondersteuning nodig kunnen hebben. De Brede Raad 010 vindt het daarom belangrijk dat het wijkteam zo snel mogelijk ziet dat de problemen complex zijn en dat het wijkteam daarnaar handelt. Dat betekent dat het wijkteam op tijd specialistische zorg moet inzetten. Zo wordt voorkomen dat mensen eerst nog verder in de problemen raken. Het wijkteam moet alleen zelf hulp bieden als zij daarvoor de juiste kennis en ervaring in huis hebben.

De Brede Raad 010 meent dat het mede inzetten van ervaringsdeskundigen GGZ binnen een wijkteam kan bijdragen aan meer begrip en deskundigheid rondom deze problemen. Een ervaringsdeskundige kan met zijn/haar ervaring veel betekenen voor de cliënt, maar ook voor de medewerkers van het wijkteam.

Waar het wijkteam wel zelf de hulp kan bieden, vindt de Brede Raad 010 het belangrijk dat het wijkteam zorgt voor één plan, één gezin en één regisseur en zorg op maat. Voor het gezin moet het altijd duidelijk zijn wie hun contactpersoon is.

**12: Advies:** Borg dat de medewerkers van het wijkteam voldoende (basis)kennis van GGZ-problematiek en ontwikkelingsproblematiek in huis hebben om te weten wanneer zij moeten doorverwijzen.

**13: Advies:** Zet GGZ-ervaringsdeskundigen in binnen het wijkteam, naar voorbeeld van het Utrechtse model.

## **C. Grenzen aan de eigen Kracht**

De Brede Raad 010 vraagt aandacht voor de grenzen van de eigen kracht, zeker bij gezinnen met complexe problemen. Zij zijn vaak nauwelijks zelfredzaam of hebben de grenzen van de eigen kracht al bereikt. Vaak hebben zowel de kinderen als de ouders begeleiding en ondersteuning nodig.

De Brede Raad 010 vindt het belangrijk dat deze grenzen herkend en erkend worden, zodat de juiste ondersteuning wordt ingezet waarbij het doel is dat het hele gezin weer op de rails wordt gezet.

**14: Advies:** Herken en erken de grenzen van de eigen kracht en pas de ondersteuning daarop aan.

### *Kinderen van ouders met GGZ- problematiek*

De Brede Raad 010 meent dat kinderen van ouders met GGZ-problematiek bijzondere aandacht verdienen en zal daarom later dit jaar hierover een apart advies uitbrengen.

## 8. Advies Aandacht voor doorlopende zorg 18- 18+

*Het verhaal van Errol.*

*“Mijn naam is Errol. Mijn droom is om mijn diploma mbo te halen en in een timmerbedrijf te werken. Voor mezelf zorgen. Dat lijkt me geweldig. Ik ben nu achttien jaar. Ik ben geboren op Curaçao. Toen ik zeven was, zijn mijn moeder, mijn drie broers en zussen en ik naar Nederland verhuisd. Mijn vader ken ik niet. Vroeger was het best moeilijk thuis. Er waren veel hulpverleners. School boeide mij op dat moment niet erg. Ik heb mijn diploma niet gehaald. Ik ging niet veel naar school. Er was op dat moment niemand die vertelde wat ik moest doen. Toen ik zestien was, ben ik veroordeeld voor een woninginbraak met geweld. Daarom zit ik nu in jeugdetentie. Ik kan nu vrijkomen, maar zonder woonplek in een instelling, kan ik hier niet weg. Ik weet niet wanneer ik vrijkom. Ik wil heel graag een opleiding volgen als ik vrijkom, zodat ik goed werk kan vinden en zelf voor mijn inkomen kan zorgen. Eigenlijk gaat het hier best goed. Ik heb meegedaan aan een aantal trainingen en ik zie nu ook wel dat ik stomme dingen heb gedaan. Ik heb er spijt van dat ik school niet heb afgemaakt.*

*Ik zou heel graag een plek hebben om te wonen. Maar naar huis gaan kan niet. Mijn moeder heeft kinderopvang aan huis, en omdat ik een strafblad heb, kan ik niet terug.*

*Als ik uit de gevangenis kom, sta ik onder elektronisch toezicht. Daarom kan ik niet makkelijk naar een instelling. Die vinden dat lastig. Want in de meeste zorginstellingen weten ze niet zo goed hoe ze me dan moeten begeleiden. Ook zeggen ze dat ik eigenlijk al te oud ben. De andere jongeren zijn zestien tot achttien. Ze zijn dan ook bang dat de andere kinderen door mij beïnvloed worden omdat ik heb gezeten. Dat vind ik heel jammer, want ik doe juist mijn best om mijn leven beter te maken.*

*Soms snap ik er niets van. Ik weet dat wat ik gedaan fout is, maar ik heb mijn straf uitgezeten. Waarom kan ik nu dan nergens wonen? Ik wil zo graag weer iets positiefs in mijn leven.”*

Errol is een voorbeeld van waar de overgang van 17 jaar naar 18 jaar niet soepel verloopt en het systeem leidend is in plaats van de persoon met een hulpvraag. Hoewel het systeem op verschillende manieren deze overgang probeert te vergemakkelijken, door bijvoorbeeld zorg te kunnen laten doorlopen na de achttiende verjaardag, heeft dit op Errol niet het gewenste effect. Integendeel, het effect van het beleid is dat hij (noodgedwongen) niet vrijkomt. Een plaatsing in een voorziening vanuit de Wmo (18+) is vooralsnog niet mogelijk omdat jeugdreclassering ook bij deze leeftijd onder de verantwoordelijkheid van de Jeugdwet valt.

### **Wat is het probleem?**

Kinderen vallen tot 18 jaar onder de Jeugdwet. Vanaf 18 jaar krijgen zij te maken met andere wetten, zoals de Zorgverzekeringswet, de Participatiewet en de Wmo. De ondersteuningsarrangementen van de Wmo en de Participatiewet zijn geheel anders dan de Jeugdwet. Continuïteit in de zorglijn is belangrijk voor jongeren. Rotterdam is sinds 1 januari 2015 verantwoordelijk voor jeugdhulp, reclassering en jeugdbescherming. Voor reclassering geldt al een overgangsregeling om het onderscheid tussen 18- en 18+ minder scherp te maken: het adolescentenstrafrecht. Hierdoor kan het jeugdstrafrecht tot 23 jaar worden ingezet. Jeugdhulp die uit de strafrechtelijke beslissing voortvloeit, kan dan doorlopen tot na 23 jaar, als de hulp niet onder een ander kader valt.

De gemeente besteedt in het 'Stappenplan doorontwikkeling' aandacht aan het goed laten doorlopen van zorg wanneer die overgaat van Jeugdzorg naar zorg voor volwassenen (bijvoorbeeld onder de Wmo). De gemeente doet dat vooral in het programma 'Risicjongeren', dat is gericht op begeleiding. De ontwikkelingen in het nieuwe programma Risicjongeren 'Elke jongere telt' vindt de Brede Raad 010 positief en zij verwacht dat dit programma een positieve impuls zal geven aan het knelpunt '18-18+'.

Uit een inventarisatie ten behoeve van de oprichting van de Brede Raad 010 bleek al dat de overgang tussen 18- en 18+ niet altijd soepel verloopt: verandering in zorgverlener, verandering in eigen (moeten) kunnen, verandering in wetgeving. In de besprekingen van de Brede Raad 010 zijn verschillende zorgpunten in de overgang van 18- naar 18+ aangekaart. Dit onderwerp is in het Werkplan 2015-2016 van de Brede Raad 010 ook benoemd en de Brede Raad 010 komt op een later moment met een apart advies over dit onderwerp. Voor nu focust de Brede Raad 010 op een paar knelpunten, waarvan zij van mening is dat deze van belang zijn in de doorontwikkeling van de zorg. De focus ligt in dit advies op de residentiële voorzieningen voor kinderen. Dat laat onverlet dat de Brede Raad 010 mogelijk in een later stadium (een extra) advies uit zal brengen over het onderwerp 18-18+, waarin andere knelpunten worden uitgediept.

### *Residentiële voorzieningen voor kinderen*

Er bestaat een kloof tussen de residentiële voorzieningen voor jongeren tot 18 jaar en de voorzieningen voor jongeren van 18 jaar en ouder. Jongeren tot 18 jaar kunnen gebruik maken van jeugdzorgvoorzieningen. In sommige gevallen kan de zorg doorlopen na 18 jaar. Deze voorzieningen bieden zorg aan jongeren tot en met maximaal 21 jaar, maar in de praktijk zijn jongeren van 18 tot 21 jaar uitzonderingen. De zorgaanbieders nemen in principe alleen jongeren aan die jonger zijn dan 18 jaar. Dit heeft o.a. te maken dat hun zorgaanbod zich richt op deze doelgroep. Probleem hierbij is, dat zorgaanbieders vaak lange wachtlijsten hebben: een wachttijd van 9-12 maanden voor een kamertrainingscentrum is geen uitzondering. Als een jongere zich op de leeftijd van 17 jaar aanmeldt voor een kamertrainingscentrum, is hij bij een eventuele opname al bijna te oud voor een plaatsing.

Ander verschil tussen de residentiële voorzieningen van de jeugdhulp en de Wmo is dat er vanuit de jeugdhulp geen eigen inkomen van jongeren wordt vereist. De residentiële plaatsing wordt geheel voor de jongere gefinancierd en hij/zij krijgt zak/leefgeld om rond te komen, naast een eventuele bijbaan/studiefinanciering etc. Als jongeren gebruik willen maken van een 18+ voorziening, is een eigen inkomen en/of bijdrage vereist.

### *Systeem tegenover behoefte*

In het geval van Errol, zijn de systemen leidend. Duidelijk wordt uit het verhaal van Errol, dat zijn behoefte heel anders is dan wat het systeem nu aanbiedt. De behoefte van Errol is een veilige, stabiele omgeving waar vandaan hij kan werken aan zijn toekomst.

Door de verschillende systemen die onvoldoende aansluiten, valt Errol tussen wal en schip. Binnen de Jeugdwet, waar hij officieel wellicht aanspraak op zou kunnen maken, kan niet de zorg worden geboden die nodig is.

De Brede Raad 010 vindt het daarom belangrijk dat (zeker in de overgang van 18- naar 18+) wordt gekeken naar de behoefte van jongeren, in plaats van naar het systeem.

De zorg die iemand krijgt, zou niet afhankelijk moeten zijn van leeftijd, maar van wat iemand nodig heeft. Nu lijkt de zorg systeemgericht te zijn.



De ervaringen in de leefwereld die de Brede Raad 010 in haar netwerk ophaalt, leert dat de ene jongere bijvoorbeeld bij zestien jaar al heel zelfstandig is, terwijl de ander met achttien jaar nog veel ondersteuning nodig heeft. De grens van achttien jaar is daarmee arbitrair als wordt gekeken naar de behoefte van jongeren.

**15. Voorstel tot co-creatie:** De Brede Raad 010 wil graag in co-creatie met de gemeente onderzoeken of er flexibelere kaders kunnen worden gecreëerd voor jongeren rond de achttien jaar. Bijvoorbeeld door financiering met een jongere mee te laten lopen.

#### *Kennis van elkaar*

De Brede Raad 010 heeft signalen gekregen dat de overname tussen voorzieningen voor jongeren onder de achttien en jongeren boven de achttien niet soepel verloopt. Knelpunt dat uit deze signalen naar voren is gekomen, is dat verschillende voorzieningen van Jeugdwet en Wmo weinig kennis hebben van elkaars werkwijze en zorgaanbod. Daarmee kan een belangrijk stuk kennis over de jongeren verloren gaan. Mogelijk heeft een plaatsing in een 18+ voorziening zelfs een tegenwerkend effect op het moment dat deze zorg onvoldoende aansluit bij de behoefte die in het voortraject naar boven is gekomen bij de Jeugdwet. De Brede Raad 010 vindt het daarom belangrijk dat er een duidelijke regiefunctie komt met een hulpverlener die de overgang tussen verschillende voorzieningen vergemakkelijkt. Daarnaast ziet de Brede Raad 010 een optie in het faciliteren van kennis over en naar elkaar (Wmo voorzieningen en Jeugdhulpvoorzieningen), door bijvoorbeeld medewerkers stage te laten lopen bij voorzieningen waar zij de (ex)cliënten heen sturen.

#### *Wachtlijsten*

In de crisisopvangcentra van de jeugdzorgvoorzieningen verblijven veel kinderen onnodig lang als gevolg van lange wachtlijsten bij de reguliere residentiële voorzieningen. De meeste kinderen moeten onnodig elders overbruggen in een tijdelijke voorziening of onverantwoord in hun eigen netwerk verblijven in afwachting van een reguliere plaatsing. De gedragsproblematiek van deze kinderen verslechtert veelal doordat zij geen helder toekomstperspectief hebben als gevolg van de lange wachttijden. In sommige gevallen leidt dit zelfs tot inzet van zwaardere en duurdere zorg dan aanvankelijk nodig leek (zoals plaatsing jeugdzorg plus).

Momenteel worden projecten opgezet voor 'flexibele crisisopvang'. De Brede Raad 010 vindt het een positieve ontwikkeling dat antwoorden worden geboden op de problematiek van wachtlijsten, maar hoopt dat de gemeente meer inzet op reguliere plaatsing, waardoor stabiliteit voor kinderen wordt gegarandeerd.

## 9. Tot slot: een stap verder

Het maken van dit eerste 'papieren' advies was voor de Brede Raad 010 een leerzaam traject. Er hebben bijzondere ontmoetingen plaatsgevonden. Daar zijn veel verhalen uit gekomen, maar niet al die verhalen passen binnen de doorontwikkeling. Wel kreeg de Brede Raad 010 daardoor meer inzicht in de leefwereld van Rotterdammers. Dat inspireert de leden van de Brede Raad 010 om verder te gaan.

De Brede Raad 010 heeft ook nieuwe contacten gelegd met ambtenaren, wat een belofte is voor een productieve samenwerking in de toekomst (co-creatie).

In de doorontwikkeling wil de Brede Raad 010 haar steentje bijdragen door de inzichten vanuit de leefwereld van Rotterdammers te delen met de ambtenaren bij co-creatie. De Brede Raad 010 hoopt dat daardoor oplossingen worden gevonden die aansluiten op de vragen vanuit de leefwereld, waardoor het beleid meer aansluit bij de dagelijkse werkelijkheid van de Rotterdammers.

## Bijlage: randvoorwaarden toegang tot dienstverlening

<b>VraagWijzer/Toegang</b> <b>Vindbaar/ Bereikbaar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bekendheid - voorlichtingsmateriaal</li> <li>- Ruime openingstijden</li> <li>- Dichtbij huis – en of goed bereikbaar met OV vanuit alle delen van de wijk</li> <li>- Spreekuur in het huis van de wijk</li> <li>Telefonisch bereikbaar, goede doorverwijzing</li> <li>- Chatfunctie mogelijk</li> <li>- Info op de website waar je wat aan hebt</li> <li>- Info op een website die je kunt vinden</li> <li>- Spreekuur in huizen van de wijk</li> </ul>
<b>Toegankelijkheid Sociaal en Fysiek</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bejegening, serieus nemen van de klant, gelijkwaardigheid, onafhankelijk, welkom voelen...</li> <li>- Fysieke toegankelijkheid</li> </ul>
<b>Professionaliteit/ Kwaliteit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Snelle hulp</li> <li>- Goede doorverwijzing, goede overdracht</li> <li>- Goed opgeleid personeel, met kennis van de sociale kaart v.d. wijk en v.d. stad</li> <li>- Een dienstverlenende instelling</li> <li>- Passend antwoord (hulp) op de vraag</li> <li>- Goede analyse van de zorgvraag</li> <li>- Kan de vraag achter de vraag herkennen</li> <li>- Vraagt door</li> <li>- Heeft geen vooronderstellingen – (mantelzorgers zorgen niet altijd voor ouders)</li> <li>- Kent de verschillen in vragen van autochtoon en allochtoon</li> <li>- Kan omgaan met cultuurverschillen</li> <li>- Aanbod van onafhankelijke cliënt ondersteuning is bekend en is geïntegreerd in toegangsmodel.</li> </ul> <p>Goed geschoold op alle aspecten. Het geeft niet veel vertrouwen als nu nog in een actieplan staat dat mensen geschoold moeten worden op (O)GGz en dat op dit moment wijkteams geschoold worden op (O)GGz.</p> <p>Er is een verschil in VraagWijzer als gemeentelijke instelling met gemeenteambtenaren of als stichting. Onderzoek naar wat het beste werkt en of het uitmaakt – Zijn er verschillen in uitvoering?</p>

<b>Algemeen</b>	<p>Duidelijke informatie meegeven aan cliënt over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verwachte termijn afhandeling aanvraag</li> <li>- Wie bellen / mailen als tijd wordt overschreden</li> <li>- Hoe lang zijn wachttijden voor bezoek wijkteam</li> <li>- Klachtenprocedure</li> <li>- Zorg dat bekend is bij de zorgvrager wat gevraagd wordt, waarom en hoe daarmee wordt omgegaan</li> <li>- Waar nodig moeten burgers geholpen worden als ze niet met computer om kunnen gaan.</li> </ul>
<b>Wijkteam</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Veiligheid personeel: wat te doen bij bedreigingen , boodschap naar cliënt bij bedreiging</li> <li>- Zoveel mogelijk uniforme werkwijze</li> <li>- Goede bereikbaarheid voor de professional, huisarts, politie enz.</li> <li>- Begint mailtjes naar de cliënt niet met Hoi</li> <li>- Is vriendelijk en zakelijk</li> <li>- Realiseert zich dat een indicatie spanningen met zich mee brengt</li> <li>- Procedure van indicatie is vooraf schriftelijk toegezonden aan de cliënt evenals de mogelijkheden tot bezwaar en beroep</li> <li>- Warme overdracht – bijvoorbeeld tussen ziekenhuis en wijkteam</li> </ul>
<b>Privacy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De inloopsprekuren van de VraagWijzer zijn vaak in open ruimtes. Dit bevordert de privacy van de burger niet. Ook worden er in de stadswinkel van het stadhuis aan de Coolensingel glazen spreekruimtes gebruikt die niet alleen heel gehorig zijn, maar waar ook iedereen je kan zien zitten. Omdat het veelal gevoelige onderwerpen zijn die besproken worden, is dit niet ideaal.</li> <li>- Voor cliënt moet duidelijk zijn hoe men omgaat met privacygevoelige ( b.v. medische) gegevens?</li> <li>- Privacyregels tussen zorgverleners en wijkteam – VraagWijzer enz.</li> <li>- Privacyregels moeten bekend zijn bij cliënt. Cliënt moet het recht hebben te weigeren dat gegevensoverdracht tussen de verschillende zorgverleners plaatsvindt wijkteam – zorgt ook voor de indicatie en zorginstelling (AWBZ en WLZ).</li> <li>- Politie meldt ook aan – terugkoppeling onder welke voorwaarden.</li> </ul>