



gemeente **Oosterhout**

Collegevoorstel

Zaak : Advisering intern Kwaliteitsonderzoek Jeugd

Zaaknummer : 303330

Datum: 25 april 2022	Auteur: Tirza Wijnings	Bereikbaar 140162
Status: Openbaar	Team: Sociaal Domein Beleid	Handtekening

Onderwerp:

Kwaliteitsonderzoek Jeugd 2021

Geraadpleegde vakgebieden:

Sociaal Team Uitvoering

Sociaal Team Beleid

Financiën

Conclusie raadpleging: Ter kennisname aangenomen

Communicatie: ja d.m.v.: geen

Bijlagen:

☐ Brief door college

☒ Brief aan gemeenteraad

☐ Brief beantwoording vragen ex art 41

☐ Nota voor de raad

☒ Overige bijlagen:

Bijlage 1: Rapport I&O Research

Behandeling in / door:**Datum:****Aard behandeling:**

☐ Raad

☐ Ondernemingsraad

Portefeuillehouder

Melsen

Geheimhouding op	Titel	Grondslag art. 10 Wob	Tot wanneer	Moet raad bekrachtigen?

Wij verzoeken u om bij communicatie rondom deze aanvraag het zaaknummer 303330 te vermelden.

COLLEGE VOORSTEL

Datum: 25 april 2022	Openbaar	Bis-nummer:
Onderwerp: Kwaliteitsonderzoek Jeugd		

Voorstel:

1. Kennismaken van uitkomsten rapport - kwaliteitsonderzoek Jeugd;
2. Kennismaken van vervolgacties naar aanleiding van de aanbevelingen uit het rapport;
3. In te stemmen met het versturen van bijgevoegde raadsinformatiebrief.

Samenvatting (circa 10 regels)

De gemeente Oosterhout heeft I&O research opdracht gegeven onderzoek te doen naar de uitvoering Jeugdwet door de gemeentelijke toegang (Sociaal Team) van de gemeente Oosterhout. Het rapport is recentelijk opgeleverd en geeft inzicht in de kwaliteit (plannen van aanpak - processen) en de wijze waarop beslissingen binnen het Sociaal Team op het gebied van jeugdhulp tot stand komen. Met trots is de conclusie dat het Sociaal Team ruim voldoende scoort. Naast deze conclusie, zijn er ook aandachtspunten, zoals duidelijkheid over wie regie voert en herleiding naar eerder opgestelde doelen bij evaluaties en her-beschikkingen.

I&O Research heeft ook de cijfermatige analyses uitgevoerd en deze afgezet tegen de landelijke trends en ontwikkelingen. Aanvullend zijn ze in gesprek gegaan met procesbegeleiders en jeugdhulpgeaanbieders. Zowel in Oosterhout als op landelijk niveau is sprake van een toename van de kosten en duur van trajecten in de jeugdzorg. Ook lijkt de verschuiving naar zwaardere hulp een landelijke trend te zijn. Mogelijke verklaringen hiervoor zijn getoetst op de situatie in de gemeente Oosterhout. I&O research komt met conclusies en aanbevelingen over wat (in het specifiek) de gemeentelijke toegang kan optimaliseren. Deze handreiking gebruikt de gemeente Oosterhout om reeds ingezette verbeteringen (middels het verbetertraject gemeentelijke toegang) te bekrachtigen en tot nieuwe beheersmaatregelen te komen. De belangrijkste aanbevelingen die we op willen pakken zijn risicoreflex en onderzoeken of het beschikken van enkelvoudige problematiek vereenvoudigd kan worden.

Juridisch kader

De Jeugdwet moet ervoor zorgen dat alle kinderen en jongeren gezond, kansrijk en veilig kunnen opgroeien. De gemeente is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Jeugdwet. In de wet staat dat gemeenten de toegang tot jeugdhulp moeten organiseren zodat gezinnen weten waar zij terecht kunnen met hun vragen. Per 1 januari 2021 is de gemeentelijke toegang "in huis" gepositioneerd, het Sociaal Team met zijn procesbegeleiders. Zij zorgen ervoor dat kinderen en jongeren de hulp krijgen die ze nodig hebben en verwijzen zo nodig naar niet vrij toegankelijke jeugdhulp. Naast onze gemeentelijke toegang (Sociaal Team) kunnen gezinnen ook naar jeugdhulp verwezen worden via de huisarts, jeugdarts, medisch specialist en Gecertificeerde Instellingen (GI). Het onderzoek van I&O research richt zich specifiek op de gemeentelijke toegang van de gemeente Oosterhout.

Aanleiding

Vanaf 1 januari 2021 zijn de taken van de Stichting Sociaal Wijkteam door de gemeente Oosterhout overgenomen en daarmee is de toegang tot de niet vrij toegankelijke jeugdhulp, onderdeel van het

sociaal domein, in eigen hand. Door deze overname is er behoefte om zicht te krijgen op de wijze waarop het Sociaal Team uitvoering geeft aan de Jeugdwet. De kosten van de niet vrij toegankelijke jeugdhulp nemen toe. De gemeente Oosterhout wil graag inzicht krijgen in de kwaliteit (plannen van aanpak - processen) en de wijze waarop beslissingen binnen het Sociaal Team op het gebied van jeugdhulp (specifiek: beslissing tot (her)beschikking) tot stand komen. Aanvullend is de wens de werkwijze (uitvoering dossiercontrole) in dit onderzoek intern toe te passen en te borgen. Daarnaast is behoefte aan verdieping op cijfermatige analyses op (de stokkende) door- en uitstroom die door de gemeente Oosterhout zelf zijn uitgevoerd. Dit doen zij onder andere door in gesprek te gaan met jeugdhulpgeaanbieders en procesbegeleiders. De gemeente Oosterhout heeft I&O Research gevraagd hier onderzoek naar te doen. In deze nota delen wij de belangrijkste uitkomsten en beschrijven wij wat de gemeente Oosterhout gaat doen met de aanbevelingen.

Welke data is gebruikt en op welke manier wordt de uitvoering gemonitord?

I&O research heeft in het onderzoek gebruik gemaakt van de financiële jaarrapporten Jeugdzorg 2019 t/m medio 2021 en de verdiepende analyse op basis van de monitor Jeugd. Deze lokale data is afgezet tegen landelijke CBS cijfers en een onderzoek van 2020 genaamd '*Stelsel in groei: een onderzoek naar financiële tekorten in de jeugdzorg*' van Andersson Elffers Felix. De exacte cijfers zijn terug te vinden in het rapport van I&O research, hoofdstuk 2 (bijlage 1). De conclusie is dat de geconstateerde trends en ontwikkelingen in lijn met elkaar zijn. Zowel in Oosterhout als op landelijk niveau is er sprake van een toename van de kosten en duur van trajecten in de jeugdzorg. En ook de verschuiving naar zwaardere hulp lijkt een landelijke trend te zijn. Mogelijke verklaringen hiervoor zijn getoetst op de situatie in de gemeente Oosterhout. I&O research komt met conclusies en aanbevelingen over wat specifiek de gemeentelijke toegang kan optimaliseren.

Welke externe belanghebbenden zijn betrokken en hoe is het proces gevoerd?

In het onderzoek is gesproken met jeugdhulpaanbieders, procesbegeleiders, de wethouder Jeugd(zorg), beleidsadviseur(s) en financial van de gemeente Oosterhout.

Wat willen we gaan doen?

Naar aanleiding van deskresearch, dossieranalyse en de interviews komt I&O research met onderstaande conclusies en aanbevelingen:

Dossiercontrole

Voorafgaand aan de gesprekken met procesbegeleiders en zorgaanbieders heeft I&O Research 20 jeugdzorgdossiers van het Sociaal Team geanalyseerd. Voor de analyse van de dossiers is gebruik gemaakt van de Zorg en ondersteuning Evaluatie Tool Sociaal Domein. De tool is ontwikkeld door de afdeling Toezicht Sociaal Domein van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, dit is een gestructureerd afwegingskader en is opgezet voor de beoordeling van dossiers in het sociaal domein. Conclusie uit het onderzoek is dat de kwaliteit van de plannen van aanpak, opgesteld door de procesbegeleiders van het Sociaal Team, ruim voldoende scoort.

Gemiddelde score schaal 1-4 (1=onvoldoende aanwezig – 4 = voldoende aanwezig)

Toegang	3,80
Vraagverheldering	3,86
Planvorming	3,88
Regie	3,34
Veiligheid	1 ¹
Monitoring	3,56

¹ Er zijn te weinig casussen aangeleverd waarop de indicatoren van veiligheid van toepassing waren om hier een score weer te geven.

Aandachtspunten naar aanleiding van de dossiercontrole:

- Uit de dossiers blijkt dat niet altijd duidelijk is wie regie voert over de casus. Het is niet altijd duidelijk of deze ligt bij de procesbegeleider, bij het gezin zelf of bij de zorgaanbieder;
- Bij de monitoring van het proces valt op dat in een aantal gevallen in de (nieuwe) plannen van aanpak de onderbouwing ontbreekt voor het verlengen van de ondersteuning of het inzetten van nieuwe ondersteuning. We stellen de ondersteuning bij en we stellen nieuwe doelen, zonder dat we reflecteren op welke doelen op dat moment behaald zijn of waarom niet behaalde doelen aanleiding geven tot het inzetten van andere ondersteuning.

De uitkomsten uit de dossieranalyse zijn in combinatie met de cijfermatige analyses met de betreffende procesbegeleiders middels een interview besproken. Hierin zijn de mogelijk onderliggende oorzaken en (eventuele) aanbevelingen besproken:

- De inzet van de integrale frontoffice en aandacht voor het opstellen van een plan van aanpak zijn cruciaal in het toekennen van passende ondersteuning: De frontoffice kan ervoor zorgen dat de procesbegeleiders voldoende tijd krijgen om regie te voeren, goede doelen op te stellen en bij complexe casussen goed de vinger aan de pols te houden. Van groot belang is een goede inschatting van een hulpvraag (qua tijd en complexiteit);
- Bij het opstarten van een casus behoeft het opstellen van goede doelen nog aandacht. De algemene insteek is dat doelen kleiner kunnen, vaker succespunten moeten laten zien en dat het duidelijker moet zijn wie voor het behalen van het doel verantwoordelijk is. Bij het afsluiten van een casus biedt dit vervolgens weer handvatten om ouders/verzorgers te wijzen op hun eigen verantwoordelijkheden. Aan de hand van het behalen van doelen kan een procesbegeleider ook uitleg geven waarom een indicatie wel of niet – al dan niet met waakvlamcontact - wordt verlengd (in samenspraak met zorgaanbieders);
- Risicoreflex van zorgaanbieders en procesbegeleiders: Zowel procesbegeleiders als zorgaanbieders richten zich op het creëren van een stabiele thuissituatie en zorgen dat de ontwikkeling van een jongere geen (verdere) achterstand oploopt. Ook wanneer een stabiele situatie is gecreëerd hebben zij de neiging nog tijdelijk de situatie te monitoren, bijvoorbeeld door het beschikken van waakvlamcontact of een herindicatie met minder uren;
- Het verlengen van een indicatie of het geven van een her-beschikking komt niet altijd voort uit zorginhoudelijke overwegingen, maar soms ook een praktische (administratieve reden);
- Procesbegeleiders zouden meer tijd voor complexe casussen kunnen krijgen als we de administratiedruk voor eenvoudigere casussen verkleinen. Zij kunnen deze tijd dan steken in aansluiten bij evaluaties, of samenwerking met zorgaanbieders. Er is een uitgesproken wens om dit onderscheid in werkwijzen te maken. Aandachtspunt is wel dat mogelijk een stuk grip verloren gaat;
- Zorgaanbieders zien toegenomen kennis en betere rolverdeling bij procesbegeleiders. Procesbegeleiders ervaren een goed contact met de jeugdhulpaanbieders;
- Hoewel niet specifiek voor Oosterhout, voelen sommige zorgaanbieders een zekere mate van wantrouwen vanuit gemeenten naar hen toe. Zorgaanbieders geven aan dat procesbegeleiders zonder overleg eenvoudig beschikkingen voor zorg kunnen afgeven zodat zij zorg kunnen leveren, maar dat zorgaanbieders bij een omgekeerd verzoek vaak sterke argumenten moeten hebben om duidelijk te maken waarom een bepaalde vorm van ondersteuning noodzakelijk is. Dat steekt hen soms;
- Zorgaanbieders die gesproken zijn in dit onderzoek willen niet overkomen als organisaties die bewust zorgtrajecten verlengen of bewust te zware zorg aanvragen, maar zij hebben het gevoel wel als zodanig te worden gezien in de regio;
- Kostenbeheersing heeft niet de hoogste prioriteit wanneer procesbegeleiders zoeken naar passende ondersteuning. In gesprekken over budgetten en financiën dienen procesbegeleiders en de gemeente zich vooral te richten op waarom keuzes worden gemaakt. Uit het onderzoek volgt dat tot op zekere hoogte een stuk bewustwording ontbreekt: vanuit procesbegeleiders en zorgaanbieders wordt genoemd dat initieel zwaardere ondersteuning inzetten geen ongebruikelijke stap is bij jeugdzorg. Dat dit in de cijfers terug te zien is, hoeft dus niet per se bezwaarlijk te zijn.

Afweging van argumenten voor en tegen?

Bovenstaande uitkomsten zijn besproken met kwaliteitsadviseurs (van het Sociaal Team) en brengt ons tot de volgende reactie met beheersmaatregel(en):

- Nadrukkelijk aandacht wensen we voor de constatering over risicoreflex. De verordening en ons uitvoeringsbesluit geeft richting aan het normaliseren. Dit punt heeft ook regionaal in bijvoorbeeld het inkoop- en contractmanagement nadrukkelijk de aandacht en krijgt een plek in de Regiovisie van West Brabant Oost die we momenteel optekenen. Uit het onderzoek van I&O blijkt dat er nog meer aandacht kan zijn voor hoe dit daadwerkelijk tot uitvoering komt in zowel de vrije als niet vrij toegankelijke jeugdhulp en de verbinding hiertussen.
- Onderdeel van het verbetertraject van de gemeentelijke toegang is het verplaatsen van administratieve processtappen van procesbegeleiders naar administratieve medewerkers. Naar aanleiding van dit onderzoek willen we een stap verder maken. We gaan onderzoeken of we verspillingen weg kunnen nemen. Kan het beschikken van eenvoudige problematiek vereenvoudigd worden? Dit doen we door te kijken naar de manier waarop onze eigen Wmo collega's dit doen en hoe de regio gemeenten dit aanpakken;
- De nieuwe regieapplicatie ondersteunt het Sociaal Team op meerdere van bovengenoemde aanbevelingen. In het proces ontkomt de procesbegeleider er niet aan om regievoering inzichtelijk maken. De regieapplicatie wordt verder geoptimaliseerd door het registreren van het sociale netwerk om een burger heen. Daarnaast kent deze een specifiek onderdeel dat is gebouwd om doelen te kunnen monitoren. Dit helpt de procesbegeleider om terug te kunnen pakken op de initieel geformuleerde doelen. En een her-beschikking (verlenging) beter te kunnen onderbouwen. Er zijn onlangs workshops gegeven om kleinere doelen te formuleren;
- Het zo optimaal mogelijk organiseren van de integrale front office is onderdeel van het verbetertraject van de gemeentelijke toegang. Het optimaliseren en professionaliseren van de triage helpt de medewerker om een juiste inschatting te maken van de hulpvragen en daarmee ook een juiste inschatting te maken in benodigde tijd;
- Administratieve verbeteringen nemen we mee naar de regio WBO om een plaats te kunnen geven in de nieuwe inkoop;
- Naast dat de regieapplicatie sinds kort de kosten van de beschikte zorg weergeeft, gaan we procesbegeleiders meer dan voorheen betrekken bij euro's en cijfers van hetgeen zij beschikken als Sociaal Team. Hiermee creëren we meer bewustzijn en vergroten we het afwegingskader om te komen tot doelmatige, kwalitatief goede jeugdhulp binnen het beschikbare budget.

Wat mag het kosten en waar gaan we het van betalen?

De beheersmaatregelen nemen we mee in de reguliere werkzaamheden van de kwaliteitsadviseurs Jeugd en (reeds gedefinieerde) verbeteropgaven (gemeentelijke) toegang. Er dient niet zozeer rekening gehouden te worden met extra kosten, echter vragen enkele maatregelen wel om een gepaste (opvolgbare) en haalbare tijdslijn voor uitvoering.

Risico's

Eerste prioriteit van het Sociaal Team is de inwoner met een hulpvraag zo optimaal mogelijk te ondersteunen. De hoge werkdruk door personele krapte alsook de toegenomen complexiteit van de hulpvraag, maakt dat procesoptimalisatie soms minder prioriteit heeft. In de samenwerking tussen beleid, kwaliteit en uitvoering is dit constant onderwerp van gesprek, waarin gezamenlijk prioriteiten worden gesteld.

Communicatie

Kernboodschap:

De gemeente Oosterhout heeft I&O research opdracht gegeven onderzoek te doen naar de uitvoering Jeugdwet door de gemeentelijke toegang (Sociaal Team) van de gemeente Oosterhout. Het rapport is recentelijk opgeleverd en geeft inzicht in de kwaliteit (plannen van aanpak - processen) en de wijze waarop beslissingen binnen het Sociaal Team op het gebied van jeugdhulp tot stand komen. Met trots is de conclusie dat het Sociaal Team ruim voldoende scoort. Naast deze conclusie, zijn er ook

aandachtspunten, zoals duidelijkheid over wie regie voert en herleiding naar eerder opgestelde doelen bij evaluaties en her-beschikkingen.

I&O Research heeft ook de cijfermatige analyses uitgevoerd en deze afgezet tegen de landelijke trends en ontwikkelingen. Aanvullend zijn ze in gesprek gegaan met procesbegeleiders en jeugdhulpgeaanbieders. Zowel in Oosterhout als op landelijk niveau is sprake van een toename van de kosten en duur van trajecten in de jeugdzorg. Ook lijkt de verschuiving naar zwaardere hulp een landelijke trend te zijn. Mogelijke verklaringen hiervoor zijn getoetst op de situatie in de gemeente Oosterhout. I&O research komt met conclusies en aanbevelingen over wat (in het specifiek) de gemeentelijke toegang kan optimaliseren. Deze handreiking gebruikt de gemeente Oosterhout om reeds ingezette verbeteringen (middels het verbetertraject gemeentelijke toegang) te bekrachtigen en tot nieuwe beheersmaatregelen te komen. De belangrijkste die we op willen pakken zijn risicoreflex en onderzoeken of het beschikken van enkelvoudige problematiek vereenvoudigd kan worden.